



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# VAPAAEHTOISTOIMINNAN VERKKOVIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

Asiakaslähtöiset www-sivut

TEKIJÄ/T: Marjut Pääkkönen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Marjut Pääkkönen			
Työn nimi Vapaaehtoistoiminnan verkkoviestinnän kehittäminen Asiakaslähtöiset www-sivut			
Päiväys	27.5.2018	Sivumäärä/Liitteet	47/1
Ohjaaja(t) Markku Viita			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Ilvola-Säätiö Vapaaehtoistoiminta			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Yli kolmasosa suomalaisista osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Tutkimusten mukaan vielä useampi olisi kiinnostunut osallistumaan, jos tietäisi miten mukaan pääsee tai joku pyytäisi. Vapaaehtoiset toimivat monella eri sektorilla ja vapaaehtoisavun merkitys onkin suuri niin kansantaloudellisesti kuin kansan hyvinvoinnin kannalta. Toimiva viestintä toiminnassa mukana oleville ja toiminnasta kiinnostuneille on tärkeä edellytys toiminnan jatkumisen ja kehittymisen kannalta.</p> <p>Tämän päivän viestintä tapahtuu suurelta osin verkossa. Verkkoviestinnän muotoja on useita ja uusien teknologioiden myötä niiden määrä vain kasvaa. Nuoret käyttävät sosiaalisen median kanavia luontevasti, mutta iäkkäämpien netin käyttö on vähäisempää ja käytössä korostuu tiedon ja palvelujen etsintä ja sähköpostin käyttö.</p> <p>Tämän opinnäytetyön aihe, tarve parantaa vapaaehtoistoiminnan viestintää, nousi esiin omassa työssäni Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnan ohjaajana. Ilvola-Säätiö on iisalmelainen ikäihmisten palveluja tuottava säätiö, jonka yhtenä toimintamuotona on Stea-rahoitteinen vapaaehtoistoiminta. Vapaaehtoiset toimivat ystävinä yksinäisille ikäihmisille, ryhmänohjaajina tai esiintyjinä. Vapaaehtoisia ei ole riittävästi ja uusien vapaaehtoisten rekrytoiminen on haasteellista. Toiminnasta kiinnostuneilla ei ole tietoa, kehen ottaa yhteyttä. Viestinnän kehittäminen on tarpeen. Yhdessä vapaaehtoisten kanssa päädyttiin kehittämään viestintää verkossa. Www-sivut palvelisivat niin nykyisiä vapaaehtoisia kuin uusia toiminnasta kiinnostuneita. Sivujen kehittämisen lähtökohdaksi otettiin asiakaslähtöisyys.</p> <p>Opinnäytetyö on kehittämistyö. Tarkoituksena oli parantaa vapaaehtoistoiminnan näkyvyyttä ja viestintää. Tavoitteena oli kehittää asiakaslähtöiset www-sivut, joilta tarvittava tieto löytyy vaivatta. Opinnäytetyön teoriapohjaksi koottiin tietoa vapaaehtoistoiminnan lisäksi toimivasta verkkoviestinnästä sekä asiakaslähtöisyydestä.</p> <p>Kehittämismenetelmänä käytettiin perinteisestä tuotekehitysmallista muokattua viisivaiheista mallia. Tarpeen havaitsemisen jälkeen aloitettiin ideointi. Vapaaehtoisilta kysyttiin, millaista tietoa he itse sivuille haluaisivat ja millaista tietoa toimintaa vasta harkitseva etsii. Muiden toimijoiden, niin suomalaisten, englantilaisten kuin ruotsalaisten, www-sivuihin tutustumalla saatiin näkökulmaa ja vertailumateriaalia itse tuotettuun sisältöön. Koottujen sisältöjen jälkeen luotiin sivut. Sivujen valmistuttua vapaaehtoiset arvioivat niiden toimivuutta, selkeyttä ja informaation laadua.</p> <p>Sivujen kehittämisprosessi jatkuu. Sivujen kävijämäärää ja uusien yhteydenottojen määrää seuraamalla sivujen todellinen toimivuus ja asiakaslähtöisyys ja sekä parannustarpeet selviävät.</p>			
Avainsanat Vapaaehtoistoiminta, verkkoviestintä, asiakaslähtöisyys, www-sivut, tuotekehitys			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Management and Development Education programme for Healthcare professionals			
Author(s) Marjut Pääkkönen			
Title of Thesis Development of Volunteer Network Communication Developing Customer-Oriented Websites			
Date	27.5.2018	Pages/Appendices	47/1
Supervisor(s) Markku Viita			
Client Organisation /Partners Ilvola-Säätiö Voluntary Work			
<p><b>Abstract</b></p> <p>More than a third of Finns participate in volunteering. Studies have shown that even more people would be interested in participating if they knew how to access or if someone asked. Volunteers work in many different sectors, and the importance of volunteering is great both for the national economy and the welfare of the people. Effective messaging for those who are involved in the activity and who are interested in the activity is an important prerequisite for the continuation and development of the activity.</p> <p>Today's communication is largely done online. There are many forms of online communication and new technologies will only increase their number. Young people use social media channels naturally. Older people use internet less effectively and they use it for search of information and services and the use of e-mail is emphasized.</p> <p>The topic of this thesis, the need to improve the volunteer communication, emerged in my own work as a volunteer tutor in Ilvola Foundation. The Ilvola Foundation is a foundation for the provision of services for older people, one of which is Stea-funded volunteering. Volunteers act as friends for lonely elderly people, group leaders or performers. There is not enough volunteers and the recruitment of new volunteers is challenging. People interested in the activity are not aware of who they are to contact. Development of communication is necessary. Together with the volunteers, it was decided to develop communication online. The web pages would serve both current volunteers and newcomers. The focus of the site development was customer orientation.</p> <p>The thesis is a development work. The aim was to improve the visibility and communication of volunteering. The goal was to develop customer-oriented web pages from which the information needed is easy to find. The theoretical basis of the thesis was the collection of information about network communication and customer orientation in addition to volunteering.</p> <p>The development method used a five-stage model of a traditional product development model. After starting to do so, ideas began. Volunteers were asked what kind of information they want and what kind of information they thought might interest people who wanted to volunteer. By browsing the web pages of other actors, including Finns, English, and Swedes, a perspective and reference material was gained for the content produced. After creating the content, pages were created. Once completed, volunteers evaluate their functionality, clarity, and the quality of the information.</p> <p>The site development process will continue. The number of visitors to the site and the number of new contacts will monitor the actual functionality and customer orientation of the pages, as well as the improvement needs.</p>			
<p><b>Keywords</b></p> <p>Volunteering, web communications, customer orientation, web pages, product development</p>			

# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	VAPAAEHTOISTOIMINTA .....	8
2.1	Vapaaehtoistoiminta vai vapaaehtoistyö? .....	8
2.2	Mitä vapaaehtoistoiminta on? .....	9
2.3	Vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnallinen merkitys ja rahoitus .....	10
2.4	Vapaaehtoistoiminta kansainvälisesti .....	11
3	VIESTINTÄ.....	13
3.1	Vapaaehtoistoiminnan viestintä.....	13
3.1.1	Asiakaslähtöisyys viestinnässä.....	14
3.1.2	Asiakaslähtöiset www-sivut.....	16
3.2	Digitaalinen eli verkkoviestintä .....	16
3.2.1	Www-sivut.....	17
3.2.2	Sähköpostiviestintä .....	18
3.2.3	Sosiaalinen media .....	19
4	VAPAAEHTOISTOIMINTA ILVOLA-SÄÄTIÖLLÄ.....	21
4.1	Toimintamuodot .....	21
4.2	Asiakasryhmät .....	22
4.3	Kehittämistarpeet- viestintä .....	23
5	KEHITTÄMISTEHTÄVÄ .....	25
5.1	Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus .....	25
5.2	Kehittämismenetelmä.....	25
6	ILVOLA-SÄÄTIÖN VAPAAEHTOISTOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖISET WWW- SIVUT .....	28
6.1	Tunnistettu ongelma ja tarpeen arviointi .....	28
6.2	Sisällön suunnittelu ja toteuttamisen ideointi .....	29
6.2.1	Vapaaehtoisten näkemys sisällöstä Brainstorming-menetelmää käyttäen .....	29
6.2.2	Muita näkemyksiä sisältöön.....	32
6.2.3	Benchmarking.....	33
6.3	Sivujen luonnostelu ideoinnin perusteella .....	36
6.4	Sivujen luominen .....	37
6.5	Valmiit sivut ja niiden arviointi .....	38

7	YHTEENVETO JA JATKOKEHITYSTARPEET .....	39
8	POHDINTA.....	41
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	43
	LIITE 1: BRAINSTORMING-KOOSTE .....	46

## 1 JOHDANTO

Suomalaiset tekevät monenlaista vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoistyöllä ja kansalaistoiminnalla onkin pitkät perinteet suomalaisessa ja pohjoismaisissa yhteiskunnissa. Monet nyt julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävät ovat alkaneet vapaaehtoistyön pohjalta, esimerkkinä 1800-luvun säätyläisnaisten hyväntekeväisyydestä köyhien ja sairaiden keskuudessa alkunsa saanut kotikäyntijärjestelmä, kun diakonissat ja kiertävät sairaanhoitajat alkoivat vierailla apua tarvitsevien kodeissa. (Markkola, P. 2005, 52-54)

Vapaaehtoisena toimitaan koordinoitusti esimerkiksi erilaisissa urheiluseuroissa, järjestöissä tai puolueissa ja seurakunnissa sekä vapaamuotoisemmin naapuriapu-tyyliin. Vapaaehtoinen apu ja toiminta suuntautuvat erilaisiin kohderyhmiin, kuten ikääntyneisiin, lapsiin ja lapsiperheisiin, nuoriin tai maahanmuuttajiin sekä taloudelliseen apuun erilaisten keräysten muodossa. Tutkimusten mukaan useampi kuin joka kolmas suomalainen on antanut aikaansa yhteisen hyvän eteen vapaaehtoisena toimimalla. Paljon on myös niitä, jotka osallistuisivat, jos tietäisivät, kuinka toimintaan pääsee tai joku pyytäisi mukaan. (Nylund & Yeung 2005, 31, Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015)

Vapaaehtoistoiminnan merkitys on suuri niin yksilöiden kuin yhteiskunnankin kannalta. Vuonna 2015 eniten vapaaehtoistunteja tehtiin lasten, kulttuurin ja liikunnan parissa ja eniten aikaa käyttivät 35-49-vuotiaat (37,8% ikäluokasta osallistui). Lähes yhtä suosittua oli vapaaehtoistoiminta ikäihmisten ja seniorien hyväksi sekä heidän keskuudessaan. Vapaaehtoisena toimi 38,3% ikäluokasta 65-79-vuotiaat. Eri-ikäiset ihmiset tekevät erilaista vapaaehtoistyötä, sitoutuminen ja aktiivisuus vaihtelevat myös. Vertailu vuosien 2010 ja 2015 tehdyistä kyselyistä osoitti vapaaehtoistojen määrän vähenyneen, mutta vapaaehtoista kohti tehtyjen tuntien lisääntyneen. Puolet tehdystä työstä oli pitkäkestoista ja lyhytkestoista 36%. Säännöllistä toimintaa on ollut 61% ja satunnaista 28%. 53% vapaaehtoistoiminnasta oli ensisijaisesti organisoitua. (Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015) Vapaaehtoistojen toiminnan kautta saadut hyvinvointivaikutukset ovat viime vuosien tutkimusten mukaan jopa suuremmat kuin autettavien saamat hyödyt.

Suomi ei ole ainoa maa Euroopassa, jossa kansalaisaktiivisuus ja vapaaehtoistoiminta ovat merkittävää yhteiskunnallisesti. Useissa maissa toiminta on samansuuntaista, niin muodoltaan kuin laajuudeltaan. Euroopassa arvioidaan 100 miljoonan henkilön osallistuvan vapaaehtoistoimintaan vuosittain (European Volunteer Centre 2012). Myös Euroopan unioni tunnustaa toiminnan merkityksen ja vuoden 2013 Euroopan parlamentin mietinnössä todetaan mm., ”että vapaaehtoistyö on tärkeä osa aktiivista kansalaisuutta ja demokratiaa sekä henkilökohtaista kehitystä, sillä siinä tiivistyvät eurooppalaiset arvot, kuten solidaarisuus ja syrjimättömyys, ja vapaaehtoistyöllä vaikutetaan myös osallistuvan demokratian kehittämiseen ja ihmisoikeuksien edistämiseen Euroopan unionissa ja sen ulkopuolella”. (Euroopan parlamentti 2013)

Tavat, joilla vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet ihmiset parhaiten tavottaa ja sitouttaa, muuttuvat ja ovat haasteellisia. Edelleen henkilökohtainen kutsu toimintaan sitouttaisi parhaiten, mutta vaatisi paljon henkilöresursseja ja toimivia verkostoja. (Nylund & Yeung 2005, 31) Nuoremmat ihmiset, joita vapaaehtoisiksi myöskin tavoitellaan, ovat siirtyneet painetusta mediasta sähköisen ja sosiaalisen median kuluttajiksi. Internet ja some ovat ottaneet etusijan, verrattuna aiemmin toimiviin lehti-ilmoituksiin. Tarvitaankin siis uusia keinoja tiedottaa vapaaehtoistoiminnan erilaisista mahdollisuuksista ja tavoittaa ja innostaa uusia toimijoita.

Vapaaehtoistoiminta on laaja kenttä erilaisia elämänalueita ja kohderyhmiä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään ikäihmisten hyväksi tehtävään vapaaehtoistoimintaan ja vapaaehtoistoiminnan viestintään. Toimiessani vapaaehtoistoiminnan ohjaajana Ilvola-Säätiöllä, viestinnän kehittämistarve tulee usein esiin. Miten varmistan vapaaehtoisten yhtäläisen tiedon saannin? Kaikki eivät osallistu tapaamisiin ja kaikilla ei ole sähköpostia. Toisaalta vapaaehtoisia itselleen tai omaiselleen etsivät eivät aivan tarkkaan tiedä, mitä vapaaehtoinen tekee, milloin ja mistä sellaista voi pyytää.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoimintaa parantamalla viestintää toimivaksi ja asiakaslähtöiseksi. Asiakaslähtöinen viestintä voi kannustaa jo mukana olevia sekä rohkaista uusia vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneita tulemaan mukaan. Ilvola-Säätiö on ikäihmisille ja eläkeläisille erilaisia palveluja tuottava iisalmelainen säätiö, jonka yksi toimintamuoto on Stea-rahoitteinen vapaaehtoistoiminta. Vapaaehtoistoimijat ovat pääsääntöisesti eläkeläisiä, vaikka työikäisiä ja opiskelijoita sekä koululaisiakin on mukana toiminnassa. Tiedotus vapaaehtoistoiminnasta on melko satunnaista, pääosin paikallislehden ilmoituksia ja tapahtumissa esilläoloa. Säätiön www-sivuilta löytyy maininta ja yhteystiedot. Toiminnassa jo mukana olevien kanssa on viestitty puhelimitse, sähköpostitse sekä kahden keskisissä tai yhteisissä tapaamisissa. Osalle palaverista kootut muistiot lähetetään kirjepostina, koska heillä ei ole sähköpostia käytössään. Yhteinen viestintä forumi, josta kaikki saisivat nopeasti ja luotettavasti saman viestin, puuttuu.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda vapaaehtoistoiminnan asiakaslähtöiset www-sivut säätiön sivujen alle. Sivujen sisältöä suunnitellaan huomioiden asiakkaat ja heidän tiedon tarpeensa sekä tutustuen erilaisiin vapaaehtoistoiminnan www-sivuihin. Verkkoviestinnän yleistyttyä, viime vuosina on tehty paljon opinnäytetöitä ja pro-gradu tutkielmia verkkoviestintään liittyen. Useita nettisivuja on tehty yrittäjien toimeksiannosta opinnäytetyönä. Tutkielmissa tutkimuskohteena on ollut mm. verkkoviestinnän teksti kielenhuollon näkökulmasta, eri verkkosivujen sisällön ja tyylin vertailua sekä organisaatioiden näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä verkkoviestinnässä. Tässä opinnäytetyössä www-sivujen suunnittelu aloitetaan yhden asiakasryhmän eli vapaaehtoisten ajatuksia sisällöstä kysellen.

Opinnäytetyö jakaantuu kahteen osaan. Työn alussa käsitellään yleisesti vapaaehtoistoimintaa, sen merkitystä ja laajuutta, sekä vapaaehtoistoimintaa Ilvola-Säätiöllä. Näiden lisäksi pohditaan teorian tuella viestintää ja sen asiakaslähtöisyyttä vapaaehtoistoiminnan kannalta. Toisessa osassa kuvataan www-sivujen kehittäisprosessin etenemistä.

## 2 VAPAAEHTOISTOIMINTA

Vapaaehtoistoinnasta on kirjoitettu paljon kirjoja ja tehty tutkimuksia erilaisista näkökulmista. Marianne Nylund ja Anne Birgitta Yeung ovat v. 2005 toimittaneet teoksen *Vapaaehtoistointa-Anti, arvot ja osallisuus*, jonka artikkeleissa paneudutaan laajasti historiallisista lähtökohdista uudempiin tutkimuksiin ja yhteiskunnallisiin keskusteluihin vapaaehtoistoinnasta. (Nylund & Yeung 2005). Ikäinstituutin v. 2009 tekemä kyselytutkimus järjestöjen ikääntyneille jäsenille kysyi vapaaehtoistointaan osallistumisesta ja sen esteistä osoitti vapaaehtoistoinnin ja järjestötoiminnan rajan olevan epäselvä ja tulkinnanvarainen. (Rajaniemi 2009, 33). Kansalaisareena taas on toteuttanut vuonna 2010 yksinään sekä vuonna 2015 yhteistyössä Kirkkohallituksen, Taloustutkimuksen ja HelsinkiMission kanssa tilastotietoa tuottaneen tutkimuksen. Tutkimuskysymykset liittyivät toimijoiden ikään ja sukupuoleen, tehtyihin tuntimääriin sekä toiminnan kohderyhmiin, toimialoihin ja vapaaehtoistehtäviin. Tulokset kertovat mm. vapaaehtoistoinnin taloudellisesta merkityksestä. (Vapaaehtoistointa Suomessa 2010 ja 2015)

Vapaaehtoisuuden periaatteista ja yleisyydestä vallitsee hyvin yhtenäinen näkemys useimmissa aiheistossa, muutoin toimintaan liittyvät käsitteet ja määritelmät vaihtelevat hieman eri lähteiden ja organisaatioiden mukaan. Vapaaehtoistointia ei määritellä myöskään lainsäädännössä. On useita lakeja ja asetuksia, joita toiminnassa tulee huomioida, mutta omaa lainsäädäntöä ei Suomessa ole olemassa. Henkilötietolaissa (22.4.1999/523) olevat henkilötietojen käsittelyohjeet koskevat myös vapaaehtoistointia ja esimerkiksi työttömyysturvalaissa (30.12.2002/1290) on vapaaehtoistointia koskevia pykälä.

### 2.1 Vapaaehtoistointa vai vapaaehtoistyö?

Toiset puhuvat vapaaehtoistyöstä, toiset vapaaehtoistoinnasta. Vapaaehtoistyö on terminä vanhempi, viime vuosina monet toimijat ovat ottaneet käyttöön käsitteen vapaaehtoistointa. Useimmissa teoksissa ja oppaissa sanoja käytetään tarkoittamaan samaa asiaa. Anne Laimio ja Sari Välimäki kirjassaan *Vapaaehtoistointa kehittyy* (2011, 11) käyttävät sanoja synonyymeina vapaaehtoistoinnin tutkijoiden Anne Birgitta Pessin ja Tomi Oravasaaren v. 2010 julkaistun *Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä*-kirjan mallin mukaan.

Jotkut järjestöt tekevät kuitenkin näiden kahden termin välille selkeän eron. Esimerkiksi Suomen mielenterveysseuran vapaaehtoistyö tarkoittaa koulutetun tukihenkilön tekemää, kasvokkain, puhelimitse tai internetissä tapahtuvaa asiakkaan kohtaamista. Vapaaehtoistointa on kaikkea taustalla olevaa, kuten tukihenkilöiden koulutuksia, työnohjausta ja varainkeruuta, jotka mahdollistavat vapaaehtoistyön. (Tenhunen ja Porkka 2017, 16-17)

Tässä opinnäytetyössä molemmilla tarkoitetaan samaa, mutta käytetään pääsääntöisesti termiä vapaaehtoistointa. Ilvola-Säätiöllä siirryttiin vuoden 2014 aikana käyttämään tätä aiemman vapaaehtoistyön sijaan. Vapaaehtoistointa-sanan koettiin erottavan paremmin vapaaehtoisena ja ammatillisena toimimisen.



Vapaaehtoistoiminnalla- tai työllä on monta erilaista määritelmää. Useimmissa niissä on sama perusajatus. Yksi yleisesti käytetty, perinteinen määritelmä kuuluu ”vapaaehtoistoiminta on yksittäisten ihmisten tai yhteisöjen hyväksi tehtyä toimintaa, josta ei saa rahallista korvausta, jota tehdään ilman pakkoa ja jota ei pidetä velvollisuutena perhettä tai sukua kohtaan”. (mm. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005). Usein määritelmään lisätään myös toiminnan yleishyödyllisyys.

Laimio ja Välimäki (2011) ovat muokanneet uuden määritelmän, joka heidän mielestään kuvaa paremmin nykyajan ajattelua. ”Vapaaehtoistoiminta on omasta halusta lähtevää palkatonta toimintaa, jota tehdään omia arvoja vastaavan yhteisön hyväksi. Se on merkki halusta osallistua ja vaikuttaa ja sen tulisi olla kaikkien kansalaisoikeus” (Laimio & Välimäki 2011, 11)

## 2.2 Mitä vapaaehtoistoiminta on?

Vapaaehtoistoiminta on laaja kenttä erilaisia toimintamuotoja. Voi osallistua järjestöissä, urheiluseuroissa tai seurakunnissa ja toimia oman aatteen, harrastuksen tai erilaisten ihmisten hyväksi. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kautta toimiville vapaaehtoisille tärkeää on antaa aikaansa esimerkiksi yksinäisille ja tuen tarpeessa oleville. Vapaaehtoistoiminnan muotoja onkin vaikea kuvata yhtenäisesti, useat toimijat tekevät omat tehtäväkuvauksensa.

Joitakin yleisiä jaotteluja on kirjallisuudesta löydettävissä, mutta nekin saattavat poiketa toisistaan. Laimio ja Välimäki (2011, 12) ovat tehneet seuraavan jaottelun.

1. Tukea tuottava vapaaehtoistoiminta eli autetaan heikommassa asemassa olevia. Esimerkkeinä mainitaan tukihenkilötoiminta, kirkon lähimmäispalvelu tai Spr:n ystävätoiminta.
2. Osallistava vapaaehtoistoiminta, jossa aktivoidaan ja mahdollistetaan esimerkiksi vaikeasti liikkuvan asiakkaan osallistuminen arjen tehtäviin ja kodin ulkopuolisiin harrastuksiin.
3. Tuettu vapaaehtoistoiminta, jossa vapaaehtoinen auttaa toista vapaaehtoista, jolla esim. kielitaidon puute rajoittaa täysin itsenäistä toimintaa.
4. Vertaistoiminta, joka on usein ryhmänohjausta samankaltaisessa eäpäntilanteessa olevien tai saman sairauden kokeneiden keskuudessa.
5. Palvelutoiminta, jolla tarkoitetaan esimerkiksi yhdistyksen nettisivujen päivittämistä tai myyjäisiin leipomista.
6. Talkoo-, keräys- ja tapahtumatoiminta voi olla kertaluontoista, esimerkiksi kulttuuri- ja urheilutapahtuman järjestämiseen liittyvää.
7. Järjestötoiminta ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen voi olla mm. yhdistysten hallituksessa toimimista.

Jarkko Utriainen Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitosta puhuu auttavasta vapaaehtoistoiminnasta, tarkoittaessaan vapaaehtoistoimintaa vanhustyössä palvelukodeissa ja tukihenkilötoiminnasta, kun vapaaehtoinen käy kotona asuvan ikäihmisen apuna. (Utriainen 2012)

Yhteinäisemmin puhutaan, kun käsitellään vapaaehtoistoiminnan periaatteita. Vapaaehtoisuuden ja palkattomuuden lisäksi tasa-arvoisuus, vastavuoroisuus, suvaitsevaisuus, puolueettomuus, luotettavuus ja toimintaan sitoutuminen kuuluvat lähes kaikkien mainitsemiin periaatteisiin. Toiminta ei ole ammatillista, vaan tavallisen ihmisen tiedot ja taidot riittävät. Luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus sekä autettavan ehdoilla toimiminen kuuluvat periaatteisiin, mutta myös yhteistyö ja toiminnan molemmille/kaikille osapuolille tuottama ilo. Vapaaehtoinen on oikeutettu tukeen ja ohjaukseen toiminnassa ja hän saa myös mahdollisuuden ihmisenä kasvamiseen. (mm. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005)

### 2.3 Vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnallinen merkitys ja rahoitus

Vapaaehtoistoiminta ja toimintamuotojen kirjo Suomessa on laajaa. Kohderyhmiä on monia ja toimintaan osallistuu suuri määrä suomalaisia. Vapaaehtoistoiminnan merkitys hyvinvoinnin lähteenä tunnustetaan yleisesti. Toiminta vaikuttaa niin vapaaehtoisen kuin autettavankin hyvinvointiin. Vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnallisen merkityksen arvioidaan myös kasvavan edelleen, kun väestö ikääntyy ja huoltosuhde heikkenee. (Valliluoto 2014, 9-11, 20)

Vapaaehtoistoinnasta ja sen taloudellisesta merkityksestä on tehty myös useita tutkimuksia. Kansalaisareena ry on omassa Taloustutkimuksen kanssa toteuttamassaan tutkimuksessa arvioinut mm. taloudellisia vaikutuksia. Tämän tutkimuksen mukaan vuonna 2015 oli 15- vuotta täyttäneistä kansalaisista 32,7% tehnyt edeltävän neljän viikon aikana vapaaehtoistyötä. Nämä 1,368 miljoonaa henkilöä käyttivät keskimäärin 18 tuntia kuukaudessa vapaaehtoistoimintaan. Tutkimuksen laskelmien mukaan tämä tarkoitti lähes 168 000 henkilötyövuotta ja laskettuna 10 euron minimituntipalkalla vapaaehtoistoiminnan arvo oli 2,95 MRD euroa. Eniten tunteja tehtiin lasten, kulttuurin ja liikunnan parissa. Vapaaehtoisia oli eniten liikunnan, seniorien ja ikäihmisten sekä lasten ja nuorten parissa. Alla olevassa taulukossa (TAULUKKO 1) näkyy määrät, kuinka moni henkilö toimi milläkin toimialalla vapaaehtoisena. Kokonaisluvun ollessa suurempi kuin vapaaehtoisten kokonaismäärä, kertoo se suuren joukon toimimisesta useammalla kuin yhdellä sektorilla. (Vapaaehtoistoiminta Suomessa 2010 ja 2015)

TAULUKKO 1 Vapaaehtoistojen määrät toimialueittain 2015 (Kansalaisareena ja Taloustutkimus 2015)

vapaaehtoisia toimialalla v.2015 / hlöä	
<b>Liikunta ja urheilu</b>	350 000
<b>Seniorit ja ikäihmiset</b>	344 000
<b>Lapset ja nuoriso</b>	343 000
<b>Asukas-, asuinalue- ja kylätoiminta</b>	217 000
<b>Kulttuuri ja taide</b>	158 000
<b>Sosiaali- ja terveysala</b>	121 000
<b>Evl.-seurakuntien vapaaehtoistoiminta</b>	95 000
<b>Poliittinen toiminta</b>	80 000
<b>Muut uskonnolliset järj.</b>	56 000
<b>yhteensä</b>	1,764 milj.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra on myös korostanut vapaaehtoistoiminnan merkitystä ikäihmisten arjessa selviytymisen ja itsenäisen kotona asumisen tukena. Sitran tavoitteena onkin kannustaa kansalaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheisten hyvinvoinnista, sekä lisätä vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoistoimijat koetaan tärkeänä voimavarana mm. ikäihmisten yksinäisyyden ehkäisemisessä. Keskeisenä periaatteena muistutetaan, ettei vapaaehtoistoiminnalla korvata ammattilaisia, vaan laajennetaan ikäihmisten elämänpiiriä tuomalla arkeen sisältöä. (Willberg, E. 2015, 3, 5)

Vapaaehtoistoiminta on yleensä yleishyödyllistä toimintaa ja rahoitus haasteellista. Monen toimijan rahoitus perustuukin avustuksiin. Yleishyödyllinen toiminta on yhteisvastuulista ja kaikille avointa, eikä sillä tavoitella voittoa. Toiminta hyödyttää aina jotakuta tai jotakin, yksittäinen henkilö ei kuitenkaan saa hyötyä toiminnasta taloudellisesti. Vapaaehtoistoiminta on palkatonta toimijalle, eikä toiminta ole maksullista autettavalle. Toiminnan jatkuvuuden kannalta rahapeliyhteisöjen avustukset ovatkin olennaisen tärkeitä. Veikkauksen, Raha-automaattiyhdistyksen ja Fintoton (yhdistyivät 1.1.2017, yhteinen nimi Veikkaus) tuotot ohjataan arpajaislain mukaan yleishyödyllisiin tarkoituksiin, urheilun ja liikuntakasvatukseen, tieteeseen, taiteeseen ja nuorisotyön edistämiseen sekä terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. (Valliluoto 2014, 9-11, 20) Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen avustussasiat kuuluvat 1.1.2017 alkaen Sosiaali- ja terveysministeriön avustuskeskukseen STEA:lle, jolta yleishyödylliset toimijat voivat hakea avustusta terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia edistävään toimintaan. Stea:n arviointi- ja avustusjaosto käsittelee hakemukset ja tekee niistä avustusesityksen sosiaali- ja terveysministeriön päätettäväksi. Valtioneuvosto vahvistaa hyväksytyt avustukset. (STM 2018)

## 2.4 Vapaaehtoistoiminta kansainvälisesti

Vapaaehtoistoiminnan määritelmästä jaetaan sama näkemys ympäri Eurooppaa. Euroopan parlamentin mietintö vuodelta 2008 määrittää vapaaehtoistyön kriteereiksi 1) vapaaehtoistyö on palkatonta, eikä sitä tehdä taloudellista palkkiota vastaan, 2) sitä tehdään omasta vapaasta tahdosta, 3) Se hyödyttää kolmatta osapuolta perheen ja ystäväpiirin ulkopuolella ja 4) se on avointa kaikille. (Euroopan parlamentti 2008) Vuosi 2011 oli kansainvälinen vapaaehtoistoiminnan vuosi, jolloin Euroopan komissio tarkensi Laimion ja Välimäen (2011, 10) mukaan määritelmänsä vapaaehtoistyöstä tarkoittamaan ”kaikkea vapaaehtoista toimintaa, joka voi olla virallista, vapaamuotoista tai epävirallista ja jota toteutetaan henkilön omasta vapaasta tahdosta ja harkinnasta, oman motivaation perusteella ja ilman ansaitsemistarkoitusta”.

EU tunnustaa Suomen tapaan vapaaehtoistoiminnan merkityksellisyyden ja on kirjannut sen useisiin mietintöihinsä. Vuoden 2008 mietinnössä todetaan Euroopan unionin 27 valtiossa toimivan yhteensä yli 100 miljoonaa vapaaehtoista sekä toiminnan olevan korvaamatonta yhteiskunnille. Vapaaehtoistoiminta ja siihen osallistuminen on konkreettista osallistuvaa demokratiaa. Se lisää paikallisella tasolla ihmisten osallisuutta ja lisää vaikutusmahdollisuuksia toiminnan kautta. Alueellisen identiteetin ja itsetuottamuksen lisääntymisen ohella toiminta parantaa myös yksilötasolla oman arvontunnetta ja yhteyttä muihin. Vapaaehtoistyön nähdään olevan uusiutuvan energian ehkä kestävin muoto. (Euroopan parlamentti 2008). Vapaaehtoistoiminnan vuoden 2011 tuloksena esitettiin useita toimenpidesuosii-

tuksia, joissa kiinnitettiin huomiota mm. vahvaan monenväliseen kumppanuuteen, suotuisien toimintaympäristöjen luomiseen, kestäväan rahoitukseen sekä toimiviin organisaatorakenteisiin ja lainsäädäntöön. Suositukset on koottu Euroopan vapaaehtoistoiminnan toimenpideohjelmaan Policy Agenda for Volunteering in Europe eli P.A.V.E. (Kansalaisareena ry 2012)

Euroopan unioni edistää myös vapaaehtoistoiminnan kansainvälisyyttä ja yhteistyötä eri maiden toimijoiden kesken. Esimerkiksi Erasmus Plus hankkeissa autetaan ja kannustetaan nuoria (17-30v.) kansainväliseen vapaaehtoistoimintaan. Hankkeissa esitellään mahdollisuuksia kansainväliseen vapaaehtoistoimintaan. Hankkeiden, pienten ja suurten, kirjo on laaja. Suomessa Erasmus-hankkeita koordinoi Opetushallitus Cimo-hankkeen kautta. Erasmushankkeisiin liittyvä Eurooppalainen Vapaaehtoispalvelu EVS (European Voluntary Service) täyttää 20 vuotta tänä vuonna. (Opetushallitus 2018).

Vuonna 2010 tehtiin EU:ssa tutkimus eurooppalaisesta vapaaehtoistoiminnasta. 24 EU-maan vapaaehtoiskäytäntöjä, lakeja ja volyyymia koskevia tietoja koottiin kansallisista tietolähteistä. Eniten vapaaehtoistoimintaan osallistuttiin Ruotsissa, Hollannissa, Itävallassa ja Iso-Britanniassa. Näissä maissa useampi kuin neljä kymmenestä aikuisesta osallistui vapaaehtoistoimintaan. Seuraavaan, 30- 39 prosentin kategoriaan kuului Suomen lisäksi Tanska, Saksa ja Luxemburg, Latvian, Viron ja Ranskan jäädessä 20- 29 prosenttiin. Muut maat jäivät alle 20 prosentin rajan. Raportissa todettiin, etteivät kaikki kansalliset tilastot olleet täysin vertailukelpoisia. Raportin tekijät kohottivatkin omassa arviossaan Eurobarometriä käyttäen, esimerkiksi Suomen, Tanskan ja Luxemburgin ”ylimpään” kategoriaan ja laskivat Itävallan ja Iso-Britannian alempaan. Kansallisista lähteistä koottujen tietojen mukaan, vapaaehtoistoiminnan muodoista suosituimmat olivat urheiluun ja liikuntaan sekä sosiaaliseen tukemiseen ja hyvinvointiin liittyvät, useimmissa maissa. Erityispiirteineen näistä poikkesivat muutamat maat. Virossa esimerkiksi tehtiin hyväntekeväisyyttä ja suojeltiin ympäristöä eniten. Opetukselliseen, koulutukselliseen ja uskonnolliseen vapaaehtoistoimintaan sosiaalisuuden ja liikunnan ohella panosti Iso-Britannia. Kulttuurin ja taiteiden osuus vapaaehtoistoiminnassa oli suurin Itävallassa ja Belgiassa. (GHK Consulting 2010).

Yhdysvalloissa amerikkalaisten elämäntapaa ja mm. vapaaehtois- ja kansalaistoimintaa käsitteleviä valtakunnallisia tilastoja kokoaa Corporation for national and community service CNCS. Tuloksia esitellään viraston nettisivuilla, jotka mainitaan kuuluvan Yhdysvaltojen hallinnon virallisiin sivuihin. CNCS on riippumaton liittovaltion virasto. Sen tehtäviin kuuluu mm. tukea ja auttaa vapaaehtoistyötä tekeviä ja kansalaisyhteiskuntaa edistäviä tahoja. Viraston tilastojen mukaan vuonna 2015 24,9 % kaikista kansalaisista teki virallista vapaaehtoistoimintaa. Eniten osallistuttiin lahjoittamalla ja erilaisiin ruoan jakeluun liittyviin tehtäviin. Suositteja toimintamuotoja olivat myös lasten ja nuorten parissa tehty ohjaus ja mentorointi. Epäviralliseen auttamiseen, kuten naapuriapuun, osallistui 62,5 % kansalaisista. (CNCS Corporation for national & community service 2018)

### 3 VIESTINTÄ

Viestintä on olennaisen tärkeää kaikessa ihmisten välisessä toiminnassa. Viestinnän merkitys on keskeinen niin ihmisten keskinäisessä kanssakäymisessä henkilökohtaisessa elämässä kuin erilaisissa liike- ja palvelutoiminnassakin. Viestintä on informaation ja tiedon välittämisen lisäksi paljon muutakin. Viestintäprofessori Leif Åbergin mukaan viestinnässä on kyse tapahtumasta, jossa asioilla annetaan merkityksiä ja tulkintoja, joita välitetään muillekin. Tieto siirtyy lähettäjältä vastaanottajalle tietyssä kulttuurisessa ja fyysisessä kontekstissa, ollen molemminpuolista merkitysten tuottamista, jakamista ja tulkintaa. Viestintä on kulttuurisidonnaista, luovaa ja uudistavaa sekä kulttuurista yhtenäisyyttä synnyttävää. Onnistuakseen viestinnässä, viestin lähettäjän on tärkeää muotoilla sanoma niin, että vastaanottaja ymmärtää sen tarkoitetulla tavalla. (Åberg 2006, 82-85)

Viestintää on monenlaista. Se voi olla kahden osapuolen välistä kohdeviestintää tai suuren joukon tavoittavaa joukkoviestintää, se voi olla tuttujen tai täysin tuntemattomien välistä. Aika tai paikkakaan ei ole enää este viestinnälle. Viestintää tapahtuu jatkuvasti ja jokapuolella. Lehdet, radio, televisio, älypuhelimet, internet ja sosiaalinen media ovat viestintävälineitä. Perinteistä yksisuuntaista joukkoviestintää edustavat radio, tv ja lehdet, uudet digitaaliset välineet mahdollistavat myös vuorovaikutisuuden. Viestin lähettäjinä, välittäjinä ja vastaanottajina sekä tulkitsijana voi olla kuka tahansa. (Juholin 2013, 22-24)

Elisa Juholin arvioi viestinnän keinovalikoiman olleen pitkään staattista tiedotteiden ja lehtien varassa, mutta uuden teknologian ja digitalisaation myötä verkkoviestintä ja sosiaalinen media ovat aiheuttaneet suuren muutoksen. Nykyisin onkin vaikea löytää organisaatiota, jossa digitaalinen viestintä ei olisi ainakin jossain määrin käytössä. Suomalaiset käyttävätkin esimerkiksi sosiaalista mediaa enemmän kuin muiden maiden kansalaiset keskimäärin. 86 prosenttia suomalaisista käytti internetiä vuonna 2012. (Juholin 2013, 41-42). Samana vuonna Euroopan unionin 28 valtion asukkaista 76 prosenttia käytti internetiä ja vuonna 2016 85 prosenttia. (Statista 2018)

#### 3.1 Vapaaehtoistoiminnan viestintä

Viestittäessä vapaaehtoistoiminnasta, kohderyhmän huomioiva ja monikanavainen näkyvyys on hyvästä. Viestintäkanavien valinta riippuu niin viestittävästä asiasta kuin halutusta vastaanottajastakin. Vapaaehtoistointa järjestävä ja siitä useita oppaita koonnut, Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskukseen VETY-hanke, muistuttaa että viestittäessä vapaaehtoistoiminnasta, keskeistä on pystyä antamaan selkeä kuva toiminnassa. Uuden vapaaehtoisen tulee tietää, mihin on tulossa. Toinen tärkeä asia, mihin kannattaa kiinnittää huomiota, on tunnettavuus. Jos vapaaehtoistoiminta tunnetaan ja organisaatiolla on hyvä maine, vapaaehtoisia on helpompi rekrytoida. Ulkoinen viestintä on tärkeää ja verkkoa kannattaa hyödyntää vapaaehtoistoiminnan hyvän imagon rakentamisessa ja toiminnasta tiedottamisessa. Edustavat verkkosivut ovat kevyet ja visuaalisesti houkuttelevat, mutta samalla informatiiviset. Sivuja täytyy päivittää tarpeeksi usein. Hyvin suunnitellut sivut säästävät aikaa, kun samoja asioita ei tarvitse selittää jokaiselle. Vety-hanke neuvoo myös olemaan läsnä sosiaalisessa mediassa,

vähintään Facebookissa, muttei suosittelen jakautumista liian useaan paikkaan, vaan kehoittaa lähettämään aktiivisesti tiedotteita ja juttuehdotuksia tiedotusvälineisiin. (Kaila 2014, 82).

”Ellei ole viestintää, ei ole organisaatiotakaan” toteaa Elisa Juholin (2013, 23). Sähköisen viestinnän aikakautena voinee vielä lisätä, jos et ole netissä ja löydy googlaamalla, sinua ei olekaan. Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnalla ei ole tällä hetkellä varsinaisia www-sivuja. Säätiön kotisivuilta löytyy lyhyt esittely toiminnasta. Ilvola-säätiön vapaaehtoistoiminnassa autetaan ikäihmisiä ja edelleen suurin osa vapaaehtoisistakin on eläkeikäisiä. Toiminnasta tiedottaminen ja viestintä pitäisikin toimia nämä ryhmät huomioon ottaen, asiakaslähtöisesti. Tällä hetkellä tiedotus ja viestintä toimivat perinteisten lehti-ilmoitusten, tapaamisten, puhelujen ja kirjepostin lisäksi tekstiviestein ja sähköpostiviestien muodossa. Mikäli halutaan tavoittaa uusia toiminnasta kiinnostuneita, on viestintäkanavia kehitettävä. Kaiken tiedon ja toiminnan oletetaan löytyvän netistä. Tämä huomioon ottaen, hyvin toimivat, asiakaslähtöiset nettisivut ovat edellytys toiminnan olemassaololle ja näkyvyydelle.

### 3.1.1 Asiakaslähtöisyys viestinnässä

Asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys, käyttäjäkeskeisyys

Asiakaslähtöisyys-termi on yleinen sosiaali- ja terveydenhuollon puolella ja lainsäädännössä, vaikei sitä laissa täsmennetäkään. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan Asiakaskeskeisen palvelutuotannon suunnittelun lähtökohtana tulisi olla monenlaisten ihmisten tarpeet ja olosuhteet, eikä pelkkä palvelun tuottajan asiantuntijuus. Palvelun käyttäjien omaa vastuuta on vähentänyt tiukka ammatillinen ohjaus yhteiskunnallisissa rakenteissa. Palveluja tulisikin kehittää käyttäjälähtöisin menetelmin. Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa asiakkaiden tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä, jossa kehittämisen painopiste siirretään käyttäjään tuottajan sijaan. Asiakaslähtöisyyttä arvioidaan mm. asiakastytyvyyden perusteella. (Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia)

Kirsi Koivunen käsittelee Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisussa sosiaali- ja terveysalan asiakas- ja ihmisläheistä toimintaa ja tekee termien asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys välille eron. Sanoja käytetään usein lähes synonyymeina, vaikka ne eivät ihan samaa tarkoitaakaan. Asiakaskeskeisyydessä asiakas tarpeineen on kyllä keskiössä, mutta palveluntuottaja kehittää palvelun, jota asiakas käytettyään arvioi ja antaa palautetta. Asiakaslähtöisyydessä asiakas on prosessissa mukana tarpeen arvioinnista lähtien, läpi kehittämisprosessin. ”Asiakaslähtöisyys tarkoittaa siis asiakkaan ja ammattilaisen tasa-arvoista vaikuttamista, voimaannuttavaa kumppanuutta ja vuoropuhelua palvelussa. Se tarkoittaa myös palveluun liittyvien yhteisten päätösten tekemistä ja palvelun toteuttamista asiakkaan kokonaisvaltaisuus ja ympäristö huomioiden hänen tarpeistaan käsin” (Koivunen 2017).

Helsingin yliopistolle vuonna 2007 tekemässään tutkimuksessa organisaatioiden verkkoviestinnästä, Pekka Aula ja Karina Jokinen kokosivat asiantuntijoiden näkemyksiä verkkoviestinnän tulevaisuudesta. Asiakaslähtöinen lähestymistapa nähtiin entistä tärkeämpänä. Teknologian pitäisi olla helppoa ja yksinkertaista käyttää. Teknologian lisääminen itsessään ei takaa asiakaslähtöisyyttä, asiakaslähtöinen

toimintatapa täytyy toteutua läpi organisaation koko toiminnan ja toimintarakenteen, vaaditaan myös ymmärrystä ja sitoutumista. Verkkopalvelun suunnittelussa pitää huomioida, että asiakkaiden tarpeet ovat hyvin vaihtelevia samoin kuin teknologiataidot. (Aula & Jokinen 2007, 73)

Suunnitellessa vapaaehtoistoiminnan parempaa viestintää, nettisivujen muokkaamista vapaaehtoisia ja vapaaehtoisavun pyytäjiä huomioivaksi, nousee esiin uusi ulottuvuus asiakaslähtöisyyteen ja asiakasnäkökulmaan, eli käyttäjätieto. Kehittämistehtävää ajatellen se tarkoittaa, että täytyy huomioida kohderyhmän ja asiakkaiden viestintätottumukset. Ilvola-Säätiön jo toiminnassa olevista vapaaehtoisista kahdeksan kymmenestä käyttää sähköpostia, tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien kautta. Sähköposti toimii siis kahdenkeskisessä viestinnässä. Minkäänlaista nettiyhteyttä ei ole käytettävissä viidellä prosentilla. Kaikki vapaaehtoiset ovat tavoitettavissa kuitenkin tekstiviestein ja kirjein. Kaikkien vapaaehtoisten kanssa on siis olemassa joku toimiva viestintäkanava. Tämä perustuu siihen, että vapaaehtoistoiminnan ohjaaja on tavannut kaikki vapaaehtoiset ainakin kerran, jolloin on sovittu keskinäisestä viestinnästä.

Uusia vapaaehtoisia tavoitellaan kaikenikäisistä. Viestintä täytyykin suunnitella kaikenikäisille sopivaksi, huomioiden käytetyt mediat. Vapaaehtoisapua itselleen tai omaiselleen etsivien ikäjakama on suuri, mutta vapaaehtoistoiminnasta ikäihmisten parissa kiinnostuneet ovat usein eläkkeellä olevia tai eläkeikää lähestyviä. Pääpaino viestintää suunnitellessa pitää siis olla heissä ja huomio heidän digitaalisen viestintäkanavien käytössään.

Internetiä käyttävien ikäihmisten määrä lisääntyy koko ajan pikkuhiljaa. Vuonna 2013 KÄKÄTE-projektin tekemän kyselyn mukaan 75- 89-vuotiaista suomalaisista internet-yhteys oli käytössään kolmanneksella. 86 prosentilla niistä, joilla ei ollut, eivät kokeneet sitä tarvitsevankaan. (Nordlund, Stenberg, Forsberg, Nykänen, Ranta ja Virkkunen 2014, 12). Vuonna 2017 kaikista suomalaisista käytti nettiä 88 prosenttia, 81 päivittäin tai lähes päivittäin. Ikäluokittain 16- 55 -vuotiaiden joukossa nettiä käytettiin lähes sataprosenttisesti, vielä 55- 64- vuotiaissakin luvun ollessa 91. Netin käyttäjämäärä väheni iän mukaan niin, että 65- 74-vuotiaista 75 prosenttia käytti nettiä ja 75- 89-vuotiaista 37 sadasta. Saman Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan sähköposti oli internetin viestintätavoista yleisin, 83 % suomalaisista oli käyttänyt sitä edellisen kolmen kuukauden aikana. Tietoa tavaroista ja palveluista netistä oli etsinyt 79% ja yhteisöpalveluja (esim. Facebook) oli seurannut 61%. (SVT)

Kaikki eivät siis seuraa sosiaalista mediaa, käytä sähköpostia tai nettiä missään muodossa. Lehti-ilmoitteluakaan ei siis voi täysin hylätä ja jättäytyä pelkän internetin varaan. Lehti-ilmoituksia käytetään jatkossakin, jotta tieto olisi löydettävissä nettiä käyttämättömille. Lehti-ilmoituksesta löytyvä www-sivu voi kannustaa hakemaan tietoa uuden kanavan kautta.

### 3.1.2 Asiakslähtöiset www-sivut

Uudet nettisivut ovat yksi ratkaisu Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnan viestinnän ja näkyvyyden puutteellisuuden. Www-sivujen tulee kuitenkin olla asiakslähtöiset. Asiakslähtöisyys varmistetaan huomioimalla asiakkaiden toiveet siitä, mitä tietoa sivuilta pitäisi löytyä. Tähän pystyvät vastaamaan toiminnassa jo mukana olevat ja yhteistyökumppanit. Asiakkaiksi ja netin käyttäjiksi (vapaaehtoisiksi ja avun pyytäjiksi) kuitenkin tavoittelemme myös uusia ihmisiä, jotka eivät ole toiminnasta kuulleet. Heidän mielipidettään on vaikeampi saada. Samanlaista vapaaehtoistoimintaa kuitenkin on olemassa paljonkin muualla Suomessa ja Euroopassa. Tutustumalla näiden www-sivuihin, voi löytyä hyväksi koettuja elementtejä asiakasnäkökulmaan.

Toinen tärkeä elementti asiakslähtöisissä, toimivissa www-sivuissa on ulkoasu. Millaisiin asioihin sivun ulkoasussa ja tekstissä kannattaa kiinnittää huomiota, jotta sivujen lukeminen olisi mukava kokemus, asiakas kokisi sivun luotettavaksi ja palaisi uudelleen. Kirjallisuudesta ja tutkimuksista löydettyä tutkittua tietoa hyödynnetään tekstiä muotoillessa. Sivujen käytön ja esimerkiksi yhteydenoton helppous ovat tärkeä asia, varsinkin kun kohderyhmään kuuluu ihmisiä, joille netin käyttö itsessään voi olla haasteellista.

### 3.2 Digitaalinen eli verkkoviestintä

Viestinnässä tärkeässä roolissa on tiedon välittäminen. Digitaalitekniikka mahdollistaa nopean ja edullisen informaation lähettämisen suurelle joukolle erilaisten tietoverkkojen kautta. Digitaalisen viestinnän yksi yleisimmistä muodoista on www-sivut internetissä. Www (World Wide Web) on maailmanlaajuinen verkko, joka sisältää tietoa kaikesta mahdollisesta ja tietomäärä lisääntyy koko ajan. (Keränen, Lamberg ja Penttinen 2003, 16).

Vuonna 1999 kansalaisten viestintävalmiuksista ja tietoyhteiskunnasta väitellyt filosofian tohtori Marja-Liisa Viherä näki tutkimuksissaan viestinnän muuttuvan verkkoviestinnän suuntaan, mutta puhelimen säilyvän merkittävänä ja joillekin ainoana tapana viestiä. Hän arvioi silloin digitaalisten laitteiden ja osaamisen puutteen estävän täysin digitaalisuuteen siirtymistä ja paperiviestinnän säilyvän rinnalla. Väherä korosti kuitenkin kansalaisten tarvitsevan erilaisia, luovia viestinnän valmiuksia, pystyäkseen osallistumaan yhteiskunnan kehittämiseen (Viherä 2000, 146-148) Digitaalisen viestinnän mahdollisuudet ja muodot lisääntyvätkin koko ajan lisää. Internetin www-sivujen ja sähköpostien käytön ohelle sosiaalinen media, älypuhelimet ja Ipad ovat luoneet vielä uuden viestintätodellisuuden. (Luukkonen 2013, 308)

Onnistuakseen verkkoviestinnässä täytyy ymmärtää erityispiirteet, jotka siihen liittyvät. Sisällölliset ja tekniset seikat sekä ylläpidon keinot on huomioitava yhdessä selkeän ja ymmärrettävän strategian kanssa. Verkkoviestintä on tehokasta, kun tarvitaan ajankohdasta ja paikasta riippumatonta vuorovaikutteista viestintäkanavaa. Tuottaaksen maksimaalisen hyödyn viestinnässä, palvelun täytyy olla teknisesti toimivaa, sisältöjen ajantasaista ja kohderyhmien tiedon tarpeet huomioonottavia sekä käyttökokemuksena miellyttävää ja asiakkaiden tarpeita tyydyttävää. (Luukkonen 2013, 308- 312, 322)



Verkkoviestintä mahdollistaa tarkemman viestinnän asiakkaille ja sidosryhmille kuin muut kanavat, edellyttäen käyttäjäryhmien analysointia, käytön seuranta ja ylläpidon jatkuvaa kehittämistä. Yritykset ja yhteisöt tarjoavat liiankin usein vain oman näkemyksensä unohtaen, että asiakkaat verkossa pysyäkseen kaipaavat käyttäjäkeskeisempää lähestymistapaa. Tulevaisuudessa digitaalinen media monipuolistuu edelleen jatkuvasti kehittyvine laitteineen ja sovelluksineen ja jo nyt nuoremmat asiakkaat vaativat reaaliaikaista, nopeaa ja päivitettyä, vuorovaikutteista palvelua. (Luukkonen 2013, 326-334). Internetin hyödyntäminen viestinnässä on pystyttävä niveltämään osaksi organisaation muuta toimintaa, niin että asiakas- ja organisaationäkökulma toteutuvat. Verkossa voi olla yhteydenottomake, jolla asiakasta kannustetaan kysymään tarkempaa tietoa. Kuka asiakkaalle vastaa, jos kyseinen työntekijä onkin possa, vaikka sairauslomalla. Asiakaspalvelun ja asioiden toimivuuden näkökulmasta tulee huolehtia toimintaprosessi aukottomaksi. (Ahola ja Jokinen 2007, 66)

Digitaaliset viestintämuodot lisääntyvät koko ajan teknologian edistyessä. Www-sivujen ja sähköpostin käytön ohelle on noussut välittömämpää viestintää tuottavat sosiaalinen media sekä mobiililaitteiden mahdollistama suurelle joukolle samanaikainen viestintä (esim. tekstiviestin). Näiden nopeiden viestimien hyöty on suuri erilaisissa kriisitilanteissa. Ne voivat olla ainoa nopeasti oikeaa tietoa tuottava viestintäkanava niin yrityksissä kuin esimerkiksi erilaisten luonnon katastrofien sattuessa uhrien auttamiseksi. Yritysten ja palveluntuottajien näkökulmasta sosiaalinen media on kuitenkin myös haaste. Mikäli ei pystytä viestimään asiakkaille tarpeeksi nopeasti ja henkilökohtaisestikin, voi seuraukset olla suuret. Yksikin huono kokemus, jonka tyytymätön asiakas julkaisee sosiaalisessa mediassa, voi aiheuttaa maineen ja pahimmassa tapauksessa asiakkaiden menetyksen. (Luukkonen 2013, 326-330)

### 3.2.1 Www-sivut

World Wide Web on yksi yleisimmistä digitaalisen viestinnän muodoista. Www-sivut, joista käytetään useita eri nimiä, kuten verkkosivut, kotisivut, internet-sivut tai nettisivut, toimivat Internetissä. Niitä toteutetaan HTML-kielellä, johon on monia valmiita ohjelmia eikä välttämättä tarvita koodaamistaitoja, vaan sivut voidaan toteuttaa esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelmalla. Tämä riittää jos, sivujen on tarkoituskin olla yksinkertainen ja sisältää vain tekstiä ja kuvia. Monipuolisempia ja dynaamisempia sivuja voi toteuttaa tietokantapohjaisina, jolloin tietokantaan tallennetaan sisältömaterialiaa, joista sitten muodostetaan HTML-sivuja. (Keränen ym. 2003, 16).

Www-sivujen kautta pystytään viestimään edullisesti, ympäri maailman, samanaikaisesti sivujen ollessa aina avoinna. Sivuilla voi toteuttaa monenlaista viestintää, tekstin ja kuvien lisäksi ääntä, videoita, grafiikkaa, lomakkeita sekä erilaisia linkkejä ja vuorovaikutteisia elementtejä. Digitaalista viestintää suunniteltaessa täytyykin opetella ilmaisemaan asiat erilaisia tarjolla olevia elementtejä hyödyntäen, pelkän kirjoitetun tekstin sijaan. Visuaalisuus ja vuorovaikutteisuus ovat tärkeitä. (Luukkonen 2013, 314)

Myös sivuilla olevan tekstin tyyliin, niin esitysmuotoon eli typografiaan kuin käytettyyn kieleen kannattaa kiinnittää huomioita. Mikäli verkkosivulla on käytetty paljon kuvia ja eri värejä, vaihtuvia mainoksia ja navigointilinkkejä, tämä voi vaikeuttaa varsinaisen tiedon välittämistä. Voi joutua käyttämään pientä fonttia, jos on paljon tiedotettavaa. Tämä vaikuttaa sivun luettavuuteen. Esitysmuodon pitäisi olla lukijan kannalta kiinnostava ja silmää miellyttävä. Verkkosivuilla tärkeää on otsikoiden kiinnostavuus, leipätekstin helppolukuisuus sekä miellyttävä ulkonäkö, joka ei ärsytä lukijaa. (Korpela 2010, 8-12) Viestinnän onnistumisen ja tekstin luettavuuden kannalta tärkeää on pitää kappaleet ja lauseet lyhyinä ja selkeinä. Kappaleiden suositeltu mitta on alle 10 riviä. Myös luetteloiden käyttäminen lisää selkeyttä. (Keränen ym. 2003, 52)

Sivuja täytyy päivittää tiiviisti, jotta tieto olisi ajankohtaista ja sivuille palattaisiin usein. Sisällön täytyy olla kiinnostavaa ja koukuttavaakin, muuten verkon potentiaali markkinoinnin ja viestinnän kanavana jää hyödyntämättä. Pelkkä mutu-tuntumaan perustuva käsitys kohdeyleisöä kiinnostavista asioista ei riitä. Tarvitaan jonkinlaista tietoa ja analyysia esimerkiksi netin käyttötavoista ja mahdollisuuksista sekä yleisöä kiinnostavista sisällöistä. (Hakola & Hiila 2012, 8-9)

Ida Hakola ja Ilona Hiila ovat pohtineet sisältöstrategian merkitystä verkkoviestinnässä. Perustamassaan sisältötoimistossa Vapa Media:ssa he ovat koonneet Maslowin tarvehierarkian mallin mukaan verkkoa aktiivisesti käyttävän ihmisen viisiportaisen tarvehierarkian. Hierarkian ensimmäinen, perustaso on löydettävyyden. Miten asiakas löytää sisältöjä eli tarvittavaa tietoa? Mietitään tarkkaan, mitä verkkokanavaa kannattaa käyttää. Mistä kohdeyleisö todennäköisesti tietonsa etsii? Ei kannata tuhlaa resursseja liian moneen verkkoalustaan. Toisena tasona on yrityksen/toiminnan perustiedot. Kerrotaan selkeästi ja ymmärrettävästi, mikä yritys on, millaisia sen tuotteet tai palvelut sekä yhteystiedot. Kolmantena on mielikuva, joka sisällöllä toiminnasta rakennetaan. Vain kiinnostava, hyödyllinen ja erottuva sisältö luo pitkäaikaisia mielikuvia. Neljänneksi Vapa Median hierarkiassa on nostettu verkossa annettu asiakaspalvelu, kuten asiakkaiden kysymyksiin vastaaminen. Hierarkia kolmion kärkenä, viidentenä tasona on ajankohtaisuus. Tiedon ja toiminnan pitää olla ajankohtaista ja muutoksiin reagoivaa, mutta myös valmiutta nostaa ajankohtaisia asioita keskusteluun kaivataan. (Hakola & Hiila 2012, 33-45)

### 3.2.2 Sähköpostiviestintä

Sähköposti on nopea ja edullinen viestintäkanava, edellyttäen että käytössä on toimivat yhteydet ja laitteet. Perinteisesti sitä on käytetty kahdenkeskisenä tai sisäisenä viestinnän keinona, jolloin käyttäjän taidot ja aktiivisuus sähköpostin käyttäjänä vaikuttavat viestinnän onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Sähköposti on myös edelleen verkkoviestinnän käytetyimpiä välineitä. Sähköposteja voikin tulla useita kymmeniä päivässä aiheuttaen turhautumista, joka syö viestintämuodon tehokkuutta. (Juholin 2013, 256) Sähköpostiutiskirjeitä asiakkailleen lähettävät niin pankit ja vakuutusyhtiöt kuin suuret ja pienet kaupatkin. Osa uutiskirjeitä lähetetään kaikille asiakkaille perinteisen kanta-asiakaskirjeen tapaan, mutta sitä voidaan kohdentaa hyvinkin tarkasti tietyille asiakasryhmälle. Personoinnin avulla asiakassuhdeviestinnästä voidaan saada tehokkaampaa ja asiakasta paremmin hyödyttävää. (Merisavo, Vesanen, Raulas & Virtanen 2006, 43-46)

Sähköpostin käyttöä edistää sen nopeuden lisäksi sen helppous. Keskustelu voidaan kokea helpomaksi kuin kasvokkain tapahtuva keskustelu. Myös ajallisesti keskustelun ja viestinnän hallinta on erilaista. Tämä voi olla joskus hyvä, ennättää miettiä viestin kunnolla ja ajoittaa sen oikein. Haasteena voi olla, ettei saa vastauksia omiin viesteihinsä. Sähköpostiviestinnän etuna on myös sähköpostiohjelman tallentamat viestit ja arkistot. Tarvittaessa voi palata viesteihin, niin lähetettyihin kuin vastaanotettuihinkin, pitkänkin ajan jälkeen. Sähköpostiviestintään liittyy vahinkojen mahdollisuus. Sähköposti lähetetään vahingossa väärään osoitteeseen tai useisiin. Tilanne voi aiheuttaa vähintään hämmennystä, joskus todellista vahinkoa. (Aula & Jokinen, 35-38)

### 3.2.3 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media (some) on ”monelta monelle viestintää, internet-palveluja, joihin käyttäjät tuottavat itse sisällön” (Juholin 2013, 474). Määritelmiä varmasti on useita muitakin, ja internetin ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmistä kirjan *Otteita verkosta* toimittaneet Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matilainen ja Minttu Tikka (2013, 16), ovat määritelleet sosiaalisten medioiden tärkeimmiksi tunnusmerkeiksi; ”ne ovat verkon välityksellä tapahtuvaa, instituutioista vapaata käyttäjälähtöistä ja vuorovaikutteista kommunikaatiota, joka ainakin osittain on yksityistä keskustelua julkisempaa.” Sosiaalinen media termiä on kritisoitu sosiaalinen-sanan monitulkintaisuuden vuoksi. (Laaksonen ym. 2013, 14 mukaan) Kotimaisten kielten keskus Suomessa ehdotti vuonna 2009 nimeksi yhteisöllinen media, mutta sosiaalinen media oli jo vakiintunut yleiskieleen. Yhtenä kritiikin aiheena on ollut myös kaupallistuminen. Sosiaalisessa mediassa ja sen eri alustoissa palvelujen liiketoiminta ei näy välttämättä suoraan. Somen palvelut ovat maksuttomia, mutta käyttäjät tuottavat itsestään paljon tietoja, joita yritykset hyödyntävät taloudellisesti. (Laaksonen ym. 2013, 14)

Sosiaalista mediaa on myös luokiteltu mm. sen toiminnallisten ominaisuuksiensa kautta. Laaksonen, Matikainen ja Tikka (2013, 15) ovat yhdistäneet erilaisia luokitteluja, kuuteen luokkaan. Yhteistuotantoihin kuuluu erilaiset wikit mm. Wikipedia. Verkostoitumis- ja yhteisöpalveluja ovat mm. Facebook ja Linked In. ja sisältöjä jakavia alustoja ovat esimerkiksi Youtube ja Flickr. Blogeihin ja mikrobogeihin kuuluu mm. Twitter, kun taas virtuaalimaailmoihin sosiaaliset ja pelilliset kuten World of Warcraft. Kuudenteen luokkaan kuuluvat verkkokeskustelut, esimerkiksi Suomi24. (Laaksonen ym. 2013, 15)

Sosiaalisen median kanavien määrä ja moninaisuus kasvavat koko ajan. Erilaisia keskustelupalstoja ja blogeja on lukemattomia määriä. Merkittävimpiä sosiaalisen median kanavia, kuten Facebook, LinkedIn, Twitter ja YouTube, käyttävät varsinkin suuret yritykset viestinnässään. Esimerkiksi suomalaisista suuryrityksistä 96% käyttää sosiaalista mediaa markkinointiin ja viestintään. Sosiaalisen media mahdollistaa viestinnän suurelle joukolle, sillä ”lähes kaikki ovat netissä”. Pelkkä someä läsnäolo ei kuitenkaan riitä, vaan pitäisi pystyä tuottamaan sisältöä, josta kiinnostutaan ja jota jaetaan eteenpäin. Sivuilla voi olla suuretkin määrät kävijöitä ja tykkääjiä, mutta se ei vielä kerro kanavan tehokkuudesta. (Juholin 2013, 269-271). Aaro Harju kirjoitti 2016 Kansalaisyhteiskunnan verkkolehden artikkelissa *Sosiaalinen media ja pienet kansalaisjärjestöt* Michiganin yliopistossa tehdystä tutkimuksesta. Järjes-

töjen tavoitteena oli sosiaalisen median avulla levittää tietoa järjestöstä, rekrytoida uusia vapaaehtoisia ja jäseniä, kerätä varoja ja päästä vuorovaikutukseen halutun yleisön kanssa. Kokemus järjestöissä kuitenkin oli, että somessa tykkääminen on eri asia kuin sitoutuminen. Erilaisista aktiviteeteistä kyllä tykättiin, mutta käytännön toimintaan osallistuttiin huonosti. (Harju 2016)

## 4 VAPAAEHTOISTOIMINTA ILVOLA-SÄÄTIÖLLÄ

Ilvola-Säätiö on vuonna 1989 Iisalmen kaupungin yhdessä muutaman järjestön perustama säätiö, joka tuottaa erilaisia palveluja ikäihmisille. Säätiön toimintaan on alusta lähtien kuulunut, vaihtelevalla volyymilla ja ajoittaisella Raha-automaattiyhdistyksen tuella, vapaaehtoistoiminta ikäihmisten hyväksi. Toiminnan vaihteluun on vaikuttanut Ray:n avustukset sekä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Nyt vapaaehtoistoimintaa rahoitetaan toiminta-avustuksella, joka on myönnetty vuosille 2016-2018. Rahoitus on myönnetty vapaaehtoistoiminnan koordinointiin. Koordinointi pitää sisällään vapaaehtoisten rekrytoinnin, koulutuksen, välityksen ja tukemisen sekä omaishoitajien tukemisen ja ikäihmisten yksinäisyyden lievittymisen ja osallisuuden tukemisen vapaaehtoistoiminnan keinoin. Lisäksi yhteistyö ja verkostoituminen muiden alueen toimijoiden kanssa kuuluu tavoitteisiin. Vapaaehtoistoimintaa koordinoi yksi ohjaaja, jonka palkkakulut toiminta-avustus kattaa. Ohjaajaa tukemaan on koottu ohjausryhmä, joka seuraa, arvioi ja ideoi toiminnan kehittämistä yhdessä. Ohjausryhmään kuuluu edustajia mm. Ylä-Savon Sote ky:stä, Savonia amk-sta sekä Iisalmen seurakunnasta.

Iisalmessa toimii monta eri tahoa, joilla vapaaehtoistoiminta on näkyvä osa toimintaa. Toimijoita on ainakin lasten ja lapsiperheiden, nuorten, ikäihmisten, mielenterveyskuntoutujien ja maahanmuuttajien parissa. Yhdessä näiden ja muutaman laajemmin Pohjois-Savossa vapaaehtoistoimintaa koordinoivien tahojen kanssa on verkostoiduttu ja yhteistyössä kehitämme vapaaehtoistoimintaa, puramme päällekkäisyyksiä sekä yhtenäistämme koulutusta, käytäntöjä ja viestintää.

### 4.1 Toimintamuodot

Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminta on monenlaista ikäihmisten tukemista ja osallistamista. Toiminta toteutuu eri paikoissa, myös ikäihmisten kotona. Toiminta voi olla säännöllistä tai satunnaisempaa, kahden keskistä auttamista tai ryhmässä toimimista. Tärkeintä toiminnassa on, että se tuottaa iloa ja hyvää mieltä niin osallistuvalla ikäihmisellä kuin vapaaehtoisellekin.

Ystävänä yksinäiselle- vapaaehtoinen käy saman ikäihmisen luona säännöllisesti, usein viikottain. Toiminta voi olla juttelua, ulkoilua tai asioilla käymistä. Kaikkea, mitä ystävien kanssa tehdään. Ystävyydeksi tällainen vapaaehtoisuus useimmiten muodostuu, kun toiminta jatkuu pitkään. Ulkoiluystävä voi käydä useamman ikäihmisen luona ja toiminta voi olla epäsäännöllisempää kuin edellisessä tehtävässä. Keikkaluonteisissa tehtävissä vapaaehtoinen auttaa yksittäistä ikäihmistä myös satunnaisesti, ehkä kerran tai kaksi. Voi olla esimerkiksi tarve saattajalle sairaalakäyntiin. Ihmisellä voi olla huono liikkumiskyky tai muutoin epävarmuus yksin liikkumisessa, jolloin vapaaehtoinen toimii tukena. Vapaaehtoistoimija voi myös antaa omaishoitajalle vapaahetken, olemalla hoidettavan seurana.

Ryhmätoiminta ja ryhmänohjaus kuuluvat merkittävänä toimintamuotona Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoimintaan. Kotona asuvat ihmiset kokoontuvat säännöllisesti tapaaviin ryhmiin, lähellä asuinalueita. Yksinäisyyden lievittämiseen keskittyvien Ystäväpiirien lisäksi ryhmien teemoina voi olla erilaiset pelit, keskustelu ja liikunta. Omaishoitajille on oma vertaistukiryhmä, joka kokoontuu kerran kuukaudessa.

Ilvola-Säätiön omista vapaaehtoisista koostuvat K70-kuoro ja ohjelmaryhmä Iltatähdet kokoontuvat yhdessä viikottain harrastuksensa pariin ja esiintymään yleisötilaisuuksissa kuukausittain. Muitakin laulajia, runonlausujia ja esitelmöijä kutsutaan vapaaehtoisena esiintymään ja mahdollistetaan näin lähialueen ikäihmisille maksutonta kulttuuritarjontaa.

#### 4.2 Asiakasryhmät

Ilvola-Säätiöllä on noin 100 vapaaehtoista, jotka toimivat erilaisella aktiivisuudella. Osa toimii säännöllisesti, osa vain satunnaisiin tehtäviin osallistuen. Vapaaehtoistoimijat ovat pääsääntöisesti eläkkeellä olevia henkilöitä. Työttömiä vapaaehtoistojen joukossa on satunnaisesti. Työssäkäyviä, opiskelijoita ja koululaisia osallistuu myös toimintaan. Heidän osallistumisensa on pääsääntöisesti lyhytkestoisempaa, projektiluonteista ja usein opiskeluun liittyvää. Poikkeuksellisen pitkäkestoisiakin hankkeita toteutuu nuorten kanssa. Esimerkkinä kansainvälinen Erasmus Plus-hanke *We want to volunteer to make world a better place*, jossa 13 iisalmelaisen Juhani Ahon yläkoulun kahdeksannen luokan oppilasta aloitti syksyllä 2016 kaksi vuotisen vapaaehtoistoiminnan ikäihmisten kanssa. Opettajiensa ja vapaaehtoistoiminnan ohjaajan tukemana ja ohjaamana he tapasivat omia kummivanhuksiaan viikottain. Toiminnan päättyessä toukokuussa 2018, opettajien kanssa suunnitellaan samantyylistä toimintaa jatkoonkin.

Vapaaehtoiset ja vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet ovat sekä vapaaehtoistoiminnan asiakkaita, että toimijoita. Vapaaehtoistoiminnan ja siitä vastaavan ohjaajan tehtävänä on tarjota heille tuettu ja turvallinen tapa toteuttaa haluaan tuottaa yksinäisille ikäihmisille iloa ja virkistystä. Vapaaehtoistojen joukosta voi ilmoittautua minkä ikäinen tahansa, poiketen muusta säätiön toiminnasta. Kaikki vapaaehtoiset kuitenkin haastatellaan ja yhdessä mietitään edellytykset osallistua vapaaehtoistoimintaan.

Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminta on suunnattu ikäihmisten yksinäisyyden lievittämiseksi ja osallisuuden tukemiseksi. Ikäihmisen käsitteelle on monenlaisia määritelmiä, mutta koko Ilvola-Säätiön kohderyhmä on ollut yli 65 -vuotiaat. Tämä raja on voimassa myös vapaaehtoistoiminnassa. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti kotona asuvia ikäihmisiä. Vapaaehtoistoiminnasta apua haetaan sekä itse että omaisen tai hoitajan avustamana. Vapaaehtoisapua ei tarjota sellaiselle, joka ei sitä itse halua tai todellista tarvetta ei ole.

Omaiset voivat asua kaukana ja olla huolissaan omaisensa yksinäisyydestä tai ettei tämä pysty/uskalla lähteä yksin ulos liikkumisen ongelmien takia. Silloin he saattavat pyytää vapaaehtoisapua. Joskus tämä tapahtuu yhteisymmärryksessä omaisten kanssa, joskus ei. Hoitajat kotihoidossa näkevät asiakkaidensa tarpeen ystävälle tai ulkoiluavulle ja saattavat ottaa yhteyttä vapaaehtoistoiminnan ohjaajaan. Myös palvelutarpeen kartoituksia tekevät Ohjurin asiakasneuvojat saattavat tehdä pyynnön vapaaehtoistoimintaan, kun eivät näe perusteita soten antamille palveluille.

Nämä asiakasryhmät erilaisine tarpeineen ovat vapaaehtoistoiminnan asiakkaita ja heidät vapaaehtoistoiminnan ohjaaja kohtaa niin kasvotusten kuin puhelimitse.

### 4.3 Kehittämistarpeet- viestintä

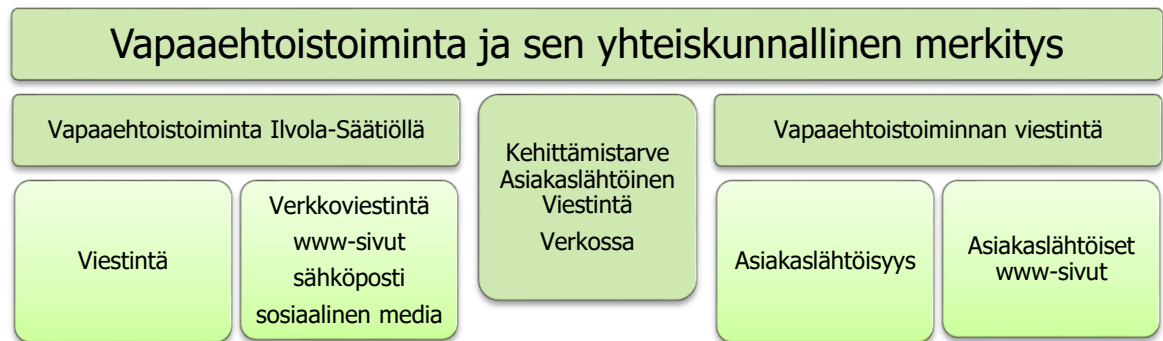
Vapaaehtoistoiminnan tärkein haaste on, kuinka saadaan uusia vapaaehtoisia mukaan toimintaan. Toisaalta toiminnan ja osallistujajoukon kasvaessa, kuinka tiedotus toimii ja pystytäänkö jo toiminnassa olevia vapaaehtoisia tukemaan ja kannustamaan tarpeeksi? Saavatko vapaaehtoiset mieluisia ja itselleen sopivia tehtäviä? Kuinka viestitään vapaaehtoisapua kaipaaville ikäihmisille ja heidän hoitajilleen ja omaisilleen, mitä vapaaehtoisapu on? Milloin apua voi saada ja millaisiin tehtäviin? Voisiko internetin kautta ja kotisivujen avulla tarjota ajankohtaista tietoa nopeammin, paremmin ja tarkemmin, kuin satunnaisilla ilmoituksilla lehdessä? Vapaaehtoistoiminnan viestinnän parantaminen, niin sisäisesti (vapaaehtoisena jo olevien kanssa) kuin ulkoisesti vastaisi moneen ongelmaan. Sivuston suunnitteluun tarvitaan asiakasnäkökulma. Mikä tieto on oleellista ja missä muodossa se halutaan?

Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminta ja VirVa-verkosto olivat esillä elokuussa 2017 messutyylisessä tapahtumassa Iisalmen Ihmeiden illassa. Illan aikana tehtiin vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneille pikakysely, jossa tiedusteltiin kiinnostusta vapaaehtoistoimintaan, mieluista informaatiokanavaa sekä millaista tietoa toiminnasta halutaan www-sivuilla löytyvän. Kyselyyn vastasi vain 24 ihmistä, vastaten vain osittain. Nettisivuilla toivottiin tietoa tapahtumista, eri-ikäisille tarjolla olevasta toiminnasta sekä vapaaehtoisten haastatteluja ja esimerkkejä vapaaehtoistoiminnasta. Tiedotuskanavista useimmin mainittiin lehdet ja esitteet (11), seuraavana toiminnan omat www-sivut (9). Facebookin tai ohjaajan henkilökohtaisen tapaamisen kautta toiminnasta tietoa toivottiin 6:ssa vastauksessa.

VirVa- verkosto on luonut vuoden 2018 alussa yhteisen Facebook-profiilin, jota voidaan käyttää tiedotuskanavana tapahtumista ja tilaisuuksista. Käyttö on vielä alkuvaiheessa. Iisalmen seurakunnalla on netti-alusta vapaaehtoistyö.fi, johon vapaaehtoistehtäviä voi rekisteröidyttään ilmoittaa. Tämä alusta toimii yhtenä tiedotuskanavana vapaaehtoisten ja toimijoiden välillä. Tämä jää kuitenkin hieman yksipuoliseksi ja yksisuuntaiseksi, eikä mahdollista yksilöllisemmän tiedon välittämistä.

Ilvola-Säätiön Vapaaehtoistoiminnalla ei ole ollut toimivia, omia www-sivuja sen jälkeen, kun edelliset suljettiin vuonna 2014 operaattorin huonojen käytäntöjen takia. Aluksi ajateltiin, että säätiön sivuilla oleva lyhyt esittely ja yhteystiedot riittäisi. Näin ajateltiin, koska suurin osa vapaaehtoisista on eläkeikäisiä, jotka lukevat vielä painettuja lehtiä, eivätkä välttämättä käytä tietokonetta ja sähköistä mediaa kovin aktiivisesti. Lehti-ilmoitukset eivät kuitenkaan tavoita ihmisiä samaan tapaan kuin aiemmin ja myös eläkeläiset ovat löytäneet internetin. Toisalta myös nuorten ja työikäisten toivotaan kiinnostuvan vapaaehtoistoiminnasta. Silloin täytyy löytää kiinnostavampi tapa tiedottaa toiminnasta. Vapaaehtoistoimintaa koordinoi säätiöllä vain yksi henkilö, joten kaikkiin medioihin osallistumiseen ei riitä resurssit. Viestintää on siis lisättävä verkossa. Www-sivuilla voisi parhaiten palvella useita eri ikäryhmiä.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu vapaaehtoistoiminnasta ja sen merkityksestä. Yhteiskunnallinen merkitys on suuri ja tämän vuoksi pitäisi pystyä takaamaan, että vapaaehtoisia löytyy tulevaisuudessakin. Tässä tarvitaan toimivaa ja asiakasnäkökulmat huomioivaa viestintää. Tässä työssä keskitytään Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnan viestintään.



KUVIO 1. Vapaaehtoistoiminnan viestinnän kehittäminen. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys



## 5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

Vapaaehtoistoiminta on merkityksellistä niin yhteiskunnallisesti kuin yksittäisen vapaaehtoisen ja vapaaehtoisavun saajan kannalta. Suomalaiset ovat aktiivisia vapaaehtoistoimijoita. Tutkimusten mukaan vieläkin useampi olisi valmis osallistumaan, kun tietäisi miten toimintaan pääsee mukaan tai joku pyytäisi. Vapaaehtoistoimintaa organisoivien tahojen, kuten Ilvola-Säätiön, on ollut jo jonkin aikaa vaikeaa tavoittaa uusia toiminnasta kiinnostuneita mukaan. Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminta on näkynyt säätiön nettisivuilla vain lyhyenä mainintana yhteystietoineen. Muu näkyvyys on ollut tapahtumista ilmoittelua lehdessä, vapaaehtoistehtävien esittelyä vapaaehtoistyö.fi-alustalla sekä messutyy-  
lisissä tapahtumissa esilläoloa.

Vapaaehtoistoiminnassa kuitenkin tapahtuu monenlaista. Vapaaehtoisille järjestetään koulutuksia ja omaishoitajille on tapaamisia säännöllisesti. Ikäihmisille on tarjolla useita ryhmiä sekä erilaisia tilaisuuksia, joihin voi maksutta osallistua. Tapahtumista tietoisia on vain se pieni joukko, joka on jo toiminnan ja viestinnän piirissä tai lukee säännöllisesti paikallislehden muistiota. Vapaaehtoistoiminnan ongelma on siis sen puutteellinen näkyvyys, toiminnot eivät tavoita kaikkia potentiaalisia asiakkaita. Digitaalinen teknologia mahdollistaa viestinnän suurelle joukolle yhtä aikaa ja edullisesti. Suurin osa suomalaisista käyttää internetiä. Sähköpostilla ja sosiaalisen median (esim. Facebook) kautta viestintä on nopeaa ja mahdollistaisi asiakasprofiloinnin. Vapaaehtoistoiminnan viestinnässä tavoitellaan toimintaa jo tuntevien lisäksi täysin uusia ihmisiä. Www-sivut mahdollistavat toimintaan tutustumisen, silloin kun se itselle sopii.

Vapaaehtoistoiminnan näkyvyyden ja ajankohtaisen tiedon saatavuuden parantamiseksi opinnäytetyönä kehitetään ja toteutetaan Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnalle asiakaslähtöiset www-sivut, joilta löytyy kaikki olennainen tieto toiminnasta helposti.

### 5.1 Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus

Kehittämistyön tarkoituksena on parantaa vapaaehtoistoiminnan viestintää ja verkkoympäristöä hyödyntäen lisätä vapaaehtoistoiminnan näkyvyyttä ja mahdollistaa ajankohtaisen tiedon välittyminen asiakkaille. Tavoitteena on luoda asiakaslähtöiset www-sivut, jotka vastaavat asiakkaiden tiedon tarpeeseen helposti, selkeästi ja ajantasaisesti. Tavoitteena on jo toiminnassa oleville parantunut tiedonvälitys, mutta myös tavoittaa uusia ihmisiä ja rohkaista heitä vapaaehtoistoiminnan pariin. Sivujen tavoiteltuja kohde- eli asiakasryhmiä ovat näiden lisäksi vapaaehtoisapua itselleen, omaiselleen tai asiakkaalleen hakevat henkilöt.

### 5.2 Kehittämismenetelmä

Kehittämismenetelmänä käytetään yleisestä tuotekehitysprosessin mallista (mm. Hietikko 2015, 46-47) muokattua viisi vaiheista prosessia (KUVIO 2).

Uuden tuotteen suunnitteluun on kehitetty monia tuotekehitysprosesseja. Nämä ovat alkujaan olleet teollisuuden käytössä, mutta niiden toimintamalleja voidaan hyvin hyödyntää myös palvelujen kehittämisessä. Monet teollisuusyrityksetkin ovat muuttuneet tuottamaan tuotteiden lisäksi palvelua. Palveluistakin on tullut tuotteita. (Hietikko 2015, 16-17) Toimivien www-sivujen suunnittelussa asiakaslähtöisyyttä tuetaan tutkimalla olemassa olevaa käyttäjätietoa. Käyttäjiä ja tuotekehitystä tutkinut Sampsa Hyysalo (2009, 7) toteaa käyttäjätiedon muuttuneen keskeiseksi kilpailutekijäksi ja käytön ymmärtämisen olevan edelleen tuotekehityksen heikoin lenkki. Hyysalon mukaan useat tutkimukset niin Suomessa kuin muualla maailmassa osoittavat tuotekehitysprojektien epäonnistumisiin suurimman yksittäisen syyn olleen sen, että käyttäjien tarpeet on jätetty huomiota. Käyttöä koskeva tieto on tärkeää tuotteen tekniselle toteutukselle ja markkinoinnille. Käyttäjätiedon avulla on mahdollista tehdä tosiasialliselle käyttäjälle hyödyllinen ja mieluisa tuote. (Hyysalo 2009, 7, 13-20)

Yksi tunnetuimmista tuotekehitysprosessin malleista on Ulrich & Eppingerin 1995 kehittämä malli. Tämän mallin tuotekehitysprosessin vaiheet Hietikon suomentamina ovat (2015, 47-48):

1. Planning: Tuoteohjelman suunnittelussa linjataan tuotekehitys strategian mukaiseksi, asetetaan tavoitteet ja reunaehdot sekä arvioidaan, toteutetaanko koko projektia.
2. Concept Development: Konseptisuunnittelussa selvitetään asiakkaiden tarpeet, benchmarkataan kilpailijoita ja asetetaan tuotteeseen kohdistuvia tavoiteominaisuuksia. Tämän jälkeen ideoidaan ratkaisuja asiakkaan tarpeeseen ja valitaan paras idea jatkokehittelyyn.
3. System Level Design: Syysysteemisuunnittelussa mietitään valitun mallin arkkitehtuuria, toteutusta mahdollisimman montaa asiakasta parhaiten tyydyttävällä tavalla.
4. Detail Design: Detaljisuunnitteluvaiheessa tuotteen jokainen osa on saanut muotonsa, sekä materiaalit määritetty.
5. Testing and Refinement: Testausvaiheessa tuotteesta on prototyyppi, jonka ei tarvitse vastata lopullista tuotetta. Tarkoitus osoittaa tuotteen toimivuus ja valmistamisen kustannukset.
6. Production Ramp-Up: Tuotannon käynnistyminen, ensimmäinen tuotantosarja on valmis, sillä testataan tuotantoa ja koulutetaan työntekijöitä.

Toinen Hietikon (2015, 46 -47) mukaan paljon käytetty, lähes samansisältöinen prosessimalli sisältää

1. Tarpeen tunnistamisen: Tarve tuotekehitykseen voi nousta markkinoilla syntyneestä kysynnästä, uuden teknologian luomista uusista mahdollisuuksista tai olemassa olevassa tuotteessa huomataan parantamisen tarvetta.
2. Ongelman määrittely: Asetetaan tavoitteet, mitä kehitysprosessilla halutaan saavuttaa.
3. Synteesin: Luovan työn vaihe, jolloin ideoidaan ratkaisuja ongelmaan ja laaditaan niistä sopiva konsepti.
4. Analyysin: Analysoidaan konseptin toimivuutta.
5. Optimoinnin: Tuote saa lopullisen muotonsa, kaikki yksityiskohdat on mietitty. Tuotteen valmistuskustannukset ovat tässä vaiheessa selvillä.
6. Testauksen: Valmiina prototyyppi, jonka avulla testataan tuotteen toimivuutta ja valmistuskustannuksia.

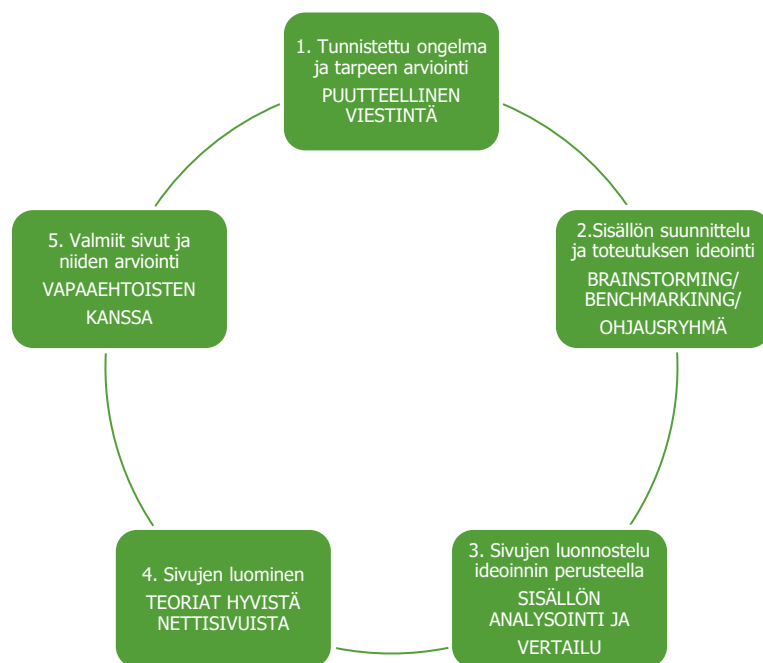
7. Tuotannon käynnistämisen: Ensimmäinen tuotantosarja on valmis tuotannon testaamiseen ja työntekijöiden koulutukseen.
8. Arvioinnin: Tarkastellaan kriittisesti lopputulosta, vastaako se prosessin alussa tunnistettuun tarpeeseen.

Nämä edellä mainitut mallit ovat ns. perinteisiä, systemaattisia malleja kehittämistoiminnassa. Ne on koettu hitaiksi, kankeiksi ja joskus liian byrokraattisiksi. Laura Manninen (2009,31, 35 -36) vertaa näitä omassa opinnäytetyössään ohjelmistojen laadinnassa käytettäviin ns. ketteriin tuotekehitysmenetelmiin ja niiden soveltumista palveluyritysten käyttöön. Näissä menetelmissä prosessit ovat selkeitä ja suoraviivaisia sekä käytetyt menetelmät ja välineet mahdollisimman yksinkertaisia. Ketterien menetelmien pääperiaate on toimiva lopputulos, ei dokumentointi. Manninen toteaa itseohjautuvan tiimin sitoutumisen ja pelisääntöjen noudattamisen sekä asiakkaan mukaan ottamisen jo suunnitteluvaiheessa kuuluvan ketteriin menetelmiin, toisin kuin perinteisiin tuotekehitysmenetelmiin. Hyysalo (2009, 33-34) toteaa nopeista ja ketteristä (agile) suunnittelumenetelmistä, että niissä pyritään saamaan mahdollisimman nopeasti jonkinlainen versio testattavaksi ja jo prosessin alussa on pääpiirteittäinen näkemys tuotteesta.

Perinteiset kehitysmallit ovat alun perin luotu teollisuutta varten, joten niiden käyttö palveluiden kehittämisessä, tai esimerkiksi nettisivujen kehittämisessä, sellaisenaan ei välttämättä onnistu. Hietikko (2009, 50) arvioi tuotekehityksen voivan olla myös prosessia rajatumpi. Tuotekehitysprojektista voidaan puhua, kun kehittämistyö on rajattu koskemaan tiettyä tuotetta, tietyssä aikataulussa. Tässä opinnäytetyössä, aiemmin esiteltujen tuotekehitysmallien vaiheita täytyykin muokata sopiviksi. Vapaaehtoistoiminnan ohjaajana minulla on jo tehtävän alussa jonkinlainen näkemys www-sivuista ja niiden sisällöstä. Asiakasnäkökulma on kuitenkin tärkeä ja siksi ulkopuolisten näkemysten kerääminen on tärkeä osa prosessia. Www-sivut eivät yleensä koskaan ole täysin valmiit. Sivujen valmistuttua niitä täytyy aktiivisesti myös päivittää, arvioida ja kehittää.

## 6 ILVOLA-SÄÄTIÖN VAPAAEHTOISTOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖISET WWW- SIVUT

Tuotekehitysprosessien vaiheita soveltaen, Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnan www-sivujen kehittäminen etenee viidessä vaiheessa. KUVIO 2. Aluksi on tunnistettu ongelmaksi viestintä ja arvioitu tarpeelliseksi parantaa www-sivuja. Toisena vaiheena on sisällön suunnittelu ja sivujen ideointi käyttäen erilaisia menetelmiä. Sisällön selvittyä luonnostellaan sivut ja luodaan ne. Viimeisenä vaiheena on valmiit sivut ja niiden arviointi yhdessä vapaaehtoisten kanssa. Kehittämisprosessi kuitenkin etenee harvoin täysin lineaarisesti, välillä palataan edelliseen vaiheeseen jne.



KUVIO 2 Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnan www-sivujen kehittämisprosessi

### 6.1 Tunnistettu ongelma ja tarpeen arviointi

Vapaaehtoistoiminnan ongelma on tiedotus- ja viestintäkanavien vajavaisuus. Uusia toimijoita kaivataan, mutta nykyiset www-sivut eivät sisällä tarpeeksi informaatiota eikä muutoinkaan houkuttele ottamaan yhteyttä. Lehti-ilmoittelu ei tuota tulosta. Uusien toiminnasta kiinnostuneiden tavoittamiseen tarvitaan laajempaa ja modernimpaa menetelmää kuin ilmoitukset paikallislehdessä, joiden lukijakunta pienenee ja siirtyy seuraamaan sähköistä mediaa.

Vapaaehtoisia Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnassa on tällä hetkellä noin sata. Tiedottaminen heille tapahtuu kirjeitse, sähköpostitse tai puhelimitse sekä tapaamisissa. Osalle toimijoista tämä riittää, joskin toiveita ajantasaisista www-sivuista on esitetty ja sivuista on puhuttu jo pitkään. Alustavia suunnitelmia alettiin miettimään vapaaehtoisten kuukausitapaamisessa huhtikuussa 2017.

Kehittämistarpeeksi todettiin asiakaslähtöiset www-sivut, joihin voi perehtyä koska tahansa omassa rauhassa. Tätä suunnittelutyötä asiakaslähtöisten sivujen toteuttamiseen lähdettiin miettimään monin eri tavoin. Aluksi piti miettiä, ketkä kaikki ovat asiakkaita, joita varten sivuja muokataan. Tarvitaan

myös näkemys, mitä tietoa kyseiset kohderyhmät sivuilta mahdollisesti etsivät. Asiakaskunnan ja sivujen käyttäjien kartoituksen jälkeen piti miettiä menetelmiä, millä oikeaa tietoa on mahdollista saada/löytää.

Sivuihin tarvittavia muita toimintoja, kuten tulostettavia lomakkeita, yhteydenottomahdollisuuksia ja linkkejä, jotka voisivat parantaa asiakaskokemusta, mietitään yhteistyökumppaneiden ja ohjausryhmän kanssa. Keinoja suunnitella sivujen sisältöä toimivaksi, on mm. benchmarking. Tutustumalla erilaisiin Suomessa ja Euroopassa vapaaehtoistoimintaa esitteleviin sivuihin, saataisiin näkemystä, mitä tietoa muualla koetaan tarpeelliseksi.

Jo toiminnassa olevilla vapaaehtoisilla on toiveita, mitä sivulta pitäisi löytyä heidän toimintaansa helpottamiseksi. Heillä on myös näkemystä, millaisia asioita vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet haluavat tietää ennen yhteydenottoa. Aktiivisten vapaaehtoisten kanssa onkin käytettävä jotain mallia, millä yksittäisten toimijoiden ajatukset saadaan yhteisen pohdinnan alle. Menetelmäksi valittu brainstorming-ideointi on hyvä tapa saada tarpeellisten sisältöjen listaa. Vapaaehtoistoimintaa esittelevässä tapahtumassa on asiakaskysely, jossa yhtenä kysymyksenä kysyttiin, Mikäli olisit kiinnostunut vapaaehtoistoiminnasta, mistä mediasta ja millaista lisätietoa haluaisit aiheesta lukea? Ohjausryhmän jäseniltä pyydetään omia näkemyksiä, millaiset sivuista halutaan ja tehdäänkö ne säätiön sivujen alle vai kokonaan omat sivut?

Vapaaehtoisapua pyytävien toiveita sisällöstä voi kysyä lähinnä ohjaajilta ja hoitajilta, jotka pyyntöjä asiakkaidensa kanssa tai puolesta tekevät sekä omaishoitajilta, jotka etsivät hoidettavalleen vapaaehtoista seuraa oman asioinnin ajaksi. Myös vapaaehtoistoiminnan ohjaajan omat kokemukset, millaisia asioita yleensä yhteydenotoissa tiedustellaan, kannattaa huomioida.

## 6.2 Sisällön suunnittelu ja toteuttamisen ideointi

Nettisivujen tarpeellisuus ja niiden antamat mahdollisuudet viestinnän parantamisessa on todettu. Sivujen suunnittelua varten tarvitaan asiakasnäkökulmaa sekä sidosryhmien näkemyksiä siitä, millaista sisältöä tarvitaan. Vapaaehtoisten kanssa kokoonnuttiinkin yhdessä ideomaan näkökulmia. Myös ohjausryhmän ja yhteistyökumppaneiden kanssa käyty keskustelut sivujen sisällöstä nosti esiin uusia sisältötarpeita. Vapaaehtoistoiminnan ohjaajaan vapaaehtoistoimintaan liittyneet yhteydenotot ja niiden eniten kysytyt asiat huomioitiin myös. Vapaaehtoistoimintaa toteutetaan niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin hyvin samankaltaisten lainalaisuuksien alla, joten muiden toimijoiden nettisivujen tutkiminen eli benchmarkinga antaa myös näkökulmaa, millaiset sivut ja sisällöt toimivat.

### 6.2.1 Vapaaehtoisten näkemys sisällöstä Brainstorming-menetelmää käyttäen

Tärkein ja ensimmäinen asiakasryhmä, tällä hetkellä Ilvola-Säätiön toiminnassa olevat vapaaehtoiset, on avainasemassa kertomassa/vaikuttamassa sivujen ideointiin. Vapaaehtoisille järjestetään tapaamia säännöllisesti kuukausittain. Näissä tapaamisissa keskusteltiin usein vuoden 2017 aikana uusien vapaaehtoisten rekrytoinnista ja miten heitä tavoitettaisiin. Moni vapaaehtoinen oli viestittänyt tietoa

tuttavapiirilleen, mutta he totesivat että oikean, oikea-aikaisen ja saman tiedon välittymisen kannalta nettisivut toimisivat paremmin kuin esimerkiksi paperiesitteet. Pelkästään keskustelemalla, ilman punaista lankaa tai menetelmää, voi ryhmässä olla vaikea saada monipuolista näkemystä esiin. Onkin järkevää hyödyntää koko asiantuntijajoukon potentiaali. Luovia ideointimenetelmiä käyttäen se voisi onnistua, menetelmiä ja niitä esitteleviä oppaita on tarjolla useita.

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoululla on käytössään Monialainen Innovatiivinen Tuote- ja palvelukehitysympäristö Monni. Monni on koonnut MONNI-innovaatiotyökalun, jossa on tarjolla erilaisia hyväksi koettuja menetelmiä innovaatioprosessin eri vaiheisiin. Monnin esittelemistä menetelmistä vapaaehtoistoiminnan nettisivujen ideointiin käytettäväksi valittiin perinteinen Brainstorming-menetelmän (tunnetaan myös nimillä ideariihi tai aivoriihi) hieman mukaeltuna. Menetelmän ideana on tuottaa mahdollisimman paljon uusia ideoita, joita kirjoitetaan lapuille, ensin itsekseen, sitten pienessä ryhmässä jakaen ja jalostaen. Lopuksi kaikki tuotokset ryhmitellään ja parhaat valitaan jatkokon. (MONNI-innovaatiotyökalu, 27) Hyödynsimme tätä menetelmää. Kaikille jaettiin neljän värisiä post-it lappuja. Niihin pyydettiin kirjaamaan ajatuksia seuraavista vapaaehtoistoiminnan nettisivuihin liittyvistä kysymyksistä.

1. Mitä tietoa haluaisin itse vapaaehtoisena löytää nettisivuilta?
2. Mitä luulen toiminnasta kiinnostuneen haluavan sivuilta löytää?
3. Millaista tietoa luulen apua/ystävää pyytävän ikäihmisen ja hänen omaisensa etsivän?
4. Ideoita ja konkreettisia huomioita sivuihin, väreihin, kuviin, toimivuuteen, hyviä ja huonoja kokemuksia

Vapaaehtoiset jaettiin pieniin ryhmiin, jossa he keskustelivat annetuista kysymyksistä ja kokosivat ryhmän ajatukset jaettavaksi yhteisesti. Kaikki tuotokset (liite 1) käytiin läpi ääneen. Näin välttyttiin tulkintaongelmilta ja saatiin ajatuksia jalostettua kokonaisuuksiksi. Tuotoksista tein taulukon (2), jossa kaikki vastaukset on koottu ja jaettu viiteen pelkistettyyn pääotsikkoon.

Vapaaehtoistoiminnan nettisivuilta haluttiin löytyvän ja oletettiin toiminnasta kiinnostuneiden haluavan ihan perustietoa. Mitä vapaaehtoistoiminta on, millaisiin tehtäviin vapaaehtoisia tarvitaan ja mitä vapaaehtoiselta vaaditaan? Tärkeiksi koettiin esitellä myös vapaaehtoistoiminnan periaatteet kuten vaitiolovelvollisuus, luotettavuus, palkattomuus sekä se, että tavallisen ihmisen taidot riittävät ja jokainen määrittää itse mitä tekee ja kuinka usein. Vapaaehtoistoiminnan, toimintamuotojen ja tarjolla olevien tehtävien ohella toimintaa ohjaavat periaatteet nousivat kaikissa ryhmissä tärkeiksi sisällöksi www-sivuille. Koulutuksen, perehdytyksen ja yhteisten tapaamisten aikataulut sekä niiden antama tuki vapaaehtoistoimijalle koettiin myös tärkeäksi. Toimintaan päästäkseen ja sen luotettavuuden lisäämiseksi toivottiin ohjaajan ja vastuuhenkilön yhteystietoja.

TAULUKKO 2 Vapaaehtoisten Brainstorming-työskentelyn tuotokset www-sivujen sisällöstä

Kaikki alkuperäiset ilmaisut	Yhdistävät teemat	Pääotsikko
Mitä vapaaehtoistoiminta on (pohjatiedot)? Mitä töitä kuuluu? Missä tehdään? Onko parityöskentelyä? Mitä sisältää työ? Mitä on vapaaehtoistyö?	Mitä vapaaehtoistoiminta pitää sisällään?	Vapaaehtoistoiminta, tarve/ toimintamuodot
Millaisiin tehtäviin vapaaehtoistoiminnassa on tarvetta? Millaiseen toimintaan on tarvetta?	Millaista tarvetta?	
Ei palkkatyöhön verrattavaa, Tuleeko kuluja? Minäkälaiset vastuut? Onko vakuutus? Vapaaehtoistyön rajat?	Toimintaan liittyviä käytäntöjä ja periaatteita	Vapaaehtoistoimintaa ohjaavat Periaatteet
Sitoutuminen, Kuinka paljon annettava aikaa? Millä tavalla täytyy sitoutua?	Vapaaehtoisen Sitoutuminen	
Eritysiä vaatimuksia ei ole. Tavallinen ihminen tavallisten ihmisten kanssa olemaan	Tavallisen ihmisen taidot riittävät.	
Vapaaehtoisella on vaitiolovelvollisuus. Ei saa kertoa mitään tapaamisista. Vapaaehtoisia välittävä taho on luotettava, silloin voi luottaa vapaaehtoiseenkin Rikosrekisteri Luottotiedot Vaitiolovelvollinen Onko toimija luotettava? Vapaaehtoinen ei puutu asiakkaan henkilökohtaisiin asioihin, kuten raha-, pankki-, terveys, (Vapaaehtoisen) ikä, sukupuoli ja uskonto, Vapaaehtoisilla Toimija-kortti, jolla voi osoittaa olevansa Ilvola-Säätiön toimija	Luotettavuus Rajat, mihin vapaaehtoinen ei puutu. Vaitiolovelvollisuus	
Opastus + koulutus, Koulutusilmoitukset Missä koulutus tapahtuu? Perehdytyskoulutus Perehdytys? Miten? Koulutuksista?	Koulutus, perehdytys	Koulutus, perehdytys, (vertais)tuki
Yhteisten tapaamisten ajankohdat Kokoon-tumisaajat eli vapaaehtoisten tapaamisten ajat, Koulutuksista, Yhteisistä palavereista, joka tavallaan tukiryhmä, jossa asioita käsitellään	Yhteiset tapaamiset ja aikataulut	
Oman ajan ja voimin huomioiminen Vapaaehtoisen ajankäyttöä voi ja pitää itse säädellä oman jaksamisen puitteissa. Vähänkin aikaa on asiakkaalle tärkeää	Vapaaehtoisen oma hyvinvointi ja ajan käyttö	
Vapaaehtoisten omia kokemuksia-kertomuksia elävästä elämästä, ilman tunnustetietoja. Vapaaehtoisten kertomuksi toiminnasta. Hyvät puolet, mutta myös hankaluuksia voi olla. Kokemuksi henkilöiltä, jotka ovat jo mukana.	Vapaaehtoisten kokemuksia toiminnasta	
Kuka ohjaa toimintaa?, Vastuuhenkilöt (kemat), vap.eht.ohjaajan yhteystiedot, Yhteystiedot henkilöistä, Kerrotaan yhteyshenkilön tiedot, joka keskustelee apua kaipaavan tai omaisen kanssa, joka mukana ensitapaamisessa. Mistä saan tukea tarvittaessa?	Ohjaaja, vastuuhenkilöt ja yhteyshenkilö Mistä tukea	Ohjaajan/vastuuhenkilön yhteystiedot
Tietoa kaikista vapaaehtoisjärjestöistä Iisalmessa	Muut	Iisalmen Vapaaehtoisjärjestöt

Ohjaajan yhteystietojen ohella tärkeäksi nähtiin tieto, että ohjaajalta saa apua ja ohjausta tarvittaessa. Ohjaaja on myös mukana toiminnan käynnistyessä. Ohjaajan antama tuki ja perehdytys tehtävään ja koulutukset sekä vapaaehtoisten kuukausitapaamisten ja muiden tilaisuuksien ajankohdat haluttiin sivuille, jotta ne olisi aina löydettävissä. Toimintaan rohkaisisi vapaaehtoisten hyvät kokemukset. Toisaalta haluttiin tuoda myös esiin millaisia hankaluuksia voi olla ja mitä silloin teen. Vapaaehtoisten jaksaminen ja hyvinvointi sekä niiden tukeminen erilaisin keinoin koettiin myös maininnan arvoiseksi. Myös tietoa alueen muista vapaaehtoistoimintaa organisoivista järjestöistä toivottiin sivuilta löytyvän, mikäli kiinnostuu vapaaehtoisuudesta, mutta kohderyhmäksi haluaa jonkun muun kuin ikäihmiset.

Vapaaehtoiset kommentoivat pyydettyä myös www-sivujen ulkonäköä. Värimaailman toivottiin olevan vaalea, ei liian tummia sävyjä. Sivujen toivottiin olevan selkeät ja toimivat, joissa asia esitetään ymmärrettävästi.

### 6.2.2 Muita näkemyksiä sisältöön

Vapaaehtoistoiminnan ohjaus- ja seurantaryhmä, johon kuuluu mm. Ylä-Savon sote ky:n, seurakunnan ja Savonia amk:n edustajia, näki myös sivujen merkityksen vapaaehtoistoiminnan edistämisessä. Ryhmässä pohdittiin jonkinlaista laskuria tai listaa, päivitettyä tilannekatsausta vapaaehtoispyynnöistä ja tehtävistä. Tämä palvelisi niin vapaaehtoisia kuin vapaaehtoisapua pyytäviä. Vapaaehtoiset näkisivät, millaisiin tehtäviin on tarvetta juuri nyt. Myös avun pyytäjät ymmärtäisivät, että vapaaehtoisapua ei ole välttämättä heti saatavilla. Heräsi myös toive, että kaikki muukin Ilvola-Säätiön tarjoama vapaaehtois- ja yleishyödyllinen toiminta, kuten ikäihmisten ryhmätoiminta ja kaikille avoimet yleisötilaisuudet löytyisivät nettisivuilta.

Toiveissa sivuille oli myös yhteydenottolomake, jolla viestin saisi suoraan vapaaehtoistoiminnan sähköpostiin. Muut tulostettavat tai suoraan nettiin täytettävät lomakkeet, kuten vapaaehtoispyyntö helpottaisi asiakkaita. Kuukausipalaverien muistiot voisi liitetiedostona sivulle lisätä, jolloin ne olisivat kaikille käytettävissä.

Vapaaehtoista itselleen, omaiselleen tai asiakkalleen etsivien ihmisten yhteydenotoissa esiintyvät lisäksi kysymykset, maksaako vapaaehtoinen apu, kuinka usein vapaaehtoinen voi käydä ja mitä kaikkea vapaaehtoinen voi tehdä. Heidän kohdallaan tärkeää tietoa on vapaaehtoisavun maksuttomuus, toiminnan luonne eli virkistys (ei siivousta, ruuanlaittoa, hoitamista, ostosten tekoa) sekä se, ettei vapaaehtoisapua ole tarjolla automaattisesti. Nämä asiat sisältyvät vapaaehtoisten kanssa tehtyyn sisältöön eli vapaaehtoistoimintaan ja sen periaatteisiin.

Yhteistyökumppaneiden toiveet päivitetystä vapaaehtoistilanteesta ja erilaisten lomakkeiden ja liitteiden sisällyttämisestä sivuihin lisättiin www-sivujen suunniteltuun sisältöön. Myös yleishyödyllisten ryhmien ja yleisötilaisuuksien aikataulut koottiin ajankohtaista-otsakkeen alle.



### 6.2.3 Benchmarking

Benchmarking sanalle löytyy kirjallisuudesta monia määritelmiä. Kaikissa idea on sama, opitaan toisilta. Innokylä puhuu Benchmarkingista eli Parastamisesta, joka on oppia esikuvilta. Kyseessä on kehittämismenetelmä, jossa omaa toimintaa verrataan muualla tapahtuvaan, mahdollisesti parhaaseen tiedossa olevaan tai ainakin hyväksi koettuun toimintaan. (Innokylä)

Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminta on hyvin pieni toimija verrattuna moniin vapaaehtoistoimintaa koordinoiviin tahoihin. Vapaaehtoistoiminassa kuitenkin on yleisesti samoja elementtejä toiminnan laajuudesta ja maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Todennäköisesti ihminen, joka on halukas vapaaehtoistoimintaan ikäihmisten parissa, etsii ainakin osittain samanlaista tietoa ja miettii samoja kysymyksiä. Samat asiat kiinnostanevat niin pienten kuin suurtenkin toimijoiden vapaaehtoisia, samoin suomalaisia, ruotsalaisia tai englantilaisia. Tämän vuoksi vertailu eri toimijoiden sivustojen ja Ilvola-Säätiön sivuille suunnitellun sisällön kesken voisi tuoda hyviä, ehkä uusia näkökulmia. Vertailuun valittiin kaksi Ilvola-Säätiön kaltaista pientä ja kaksi suurempaa toimijaa Suomesta, kaksi ruotsalaista sekä kaksi englantilaista toimijaa, joiden nettisivuihin tutustuttiin. Kaikkien valittujen toimijoiden vapaaehtoistoiminnassa autetaan nimenomaan ikäihmisiä.

Vapaaehtoistoimintaa ikäihmisten tueksi Suomessa koordinoi ja järjestää suuremmat kaupungit, sote-kuntayhtymät, monenlaiset sote-alan järjestöt ja säätiöt sekä valtakunnalliset vakiintuneet toimijat. Vapaaehtoistoimintaa esitteleviä sivuja löytyy netistä paljon. Vähän löytyy kuitenkin pienten toimijoiden omia sivuja, pääsääntöisesti toiminnan ja ainakin viestinnän osaltakin on verkostoiduttu.

Nurmeskotiyhdistys Nurmeksessa on samanlainen pieni toimija kuin Ilvola-Säätiö. Se tuottaa erilaisia palveluja ikäihmisille ja vapaaehtoistoimintaan se saa Stea:n toiminta-avustusta. Sivullaan se esittelee Ystäväpysäkin ja siellä kokoontuvat ryhmät. Muutoin vapaaehtoistoiminnasta on lyhyt, vajaan sivun esittely yhteystietolomakkeineen. Myös Kuopion vanhustenkotiyhdistys on kooltaan melko pieni toimija, tarjoten vuokra- ja asumisoikeusasumista kuopiolaisille senioreille. Yhdistyksen vapaaehtoistoiminta kohdentuu sen omiin asukkaisiin. Myös heidän vapaaehtoistoiminnan sivunsa mahtuu yhdelle sivulle. Toimintamuodot esitellään, mutta kerrotaan, että perehdytyskeskusteluissa käydään muu tarvittava läpi.

SiunSote:n www-sivuilla, työpaikat-sivujen alla on myös vapaaehtoistoiminnan sivu. Sivun esittelee ikäihmisten palveluihin kuuluvia Joensuun vapaaehtoistehtäviä. Ilmoittautua voi verkossa tai ottamalla yhteyttä koordinaattoriin. Perehdytyskeskustelut mainitaan ja koulutusyhteistyö toisten toimijoiden kanssa. (SiunSote 2018) Hämeenlinnan kaupungilla on yhdessä seurakunnan kanssa 1994 perustettu Vapaaehtoiskeskus Pysäkki, jonka tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumista ja hyvinvointia erilaisin vapaaehtoistoiminnan keinoin. Toiminta löytyy netistä Hämeenlinnan kaupungin sivuilta, ikäihmisten palvelujen alta. (Hämeenlinnan kaupunki 2018)

Useissa Euroopan maissa, kuten Englannissa ja Ruotsissa, vapaaehtoistoiminnalla on yhtä suuri merkitys kuin Suomessa. Molemmissa maissa on myös niin kirkon kuin muiden yhteisöjen organisoimaa vapaaehtoistoimintaa, joissa löytyy laajasti vapaaehtoistoiminta mahdollisuuksia.

Ruotsalainen yleishyödyllinen ja valtakunnallinen Volontärbyrån tarjoaa koulutusta niin vapaaehtoisille kuin koordinoijillekin. Volontärbyrån antaa alustan eri järjestöille esitellä tehtäviä ja etsiä vapaaehtoisia. Myös vapaaehtoiset voivat ilmoittautua sivuston kautta vapaaehtoiseksi. Mukana on kymmeniä järjestöjä paikallisista kansainvälisiin, teemojen ollessa kulttuurista, urheiluun ja luonnonsuojelusta lasten, nuorten ja ikäihmisten hyvinvointiin. (Volontärbyrån 2018). Useissa Ruotsin kunnissa on myös omia vapaaehtoiskeskuksia, joista esimerkiksi vapaaehtoistoimintaa ikäihmisten tueksi koordinoidaan. Linkit tällaisiin keskuksiin löytyy usein kunnan vanhustenhuollon sivuilta. Yhtenä esimerkkinä Frivilligcentralen Eskilstuna, joka esittelevät omaa ja jäsenistönsä toimintaan netissä. Sivustolta löytyy paljon avoimia tehtäviä, joihin voi ilmoittautua. Keskus valitsee kuukauden vapaaehtoisen, joka sivuilla esittelee. Sivuston moni osio avautuu vasta omalla tunnuksella ja esimerkiksi vapaaehtoistoimintaan liittyviä periaatteita sivuilta ei löydy. (Frivilligcentralen Eskilstuna 2018)

Iso-Britanniassa toimii useita erilaisia vapaaehtoisjärjestöjä ja keskuksia, jotka tarjoavat laajan vapaaehtoistoiminnan kentän. Useat ovat valtakunnallisia toimijoita. Näillä on myös laajat sivustot netissä, joissa paikalliset osastot ovat löydettävissä. Yksi suurimmista järjestöistä on Royal Voluntary Service, joka on perustettu v.1938. Kuningtar Elisabeth on ollut sen suojelija vuodesta 1952 ja Cornwallin herttuatar järjestön presidentti vuodesta 2012 alkaen. Järjestö on yhteiskunnallinen vaikuttaja niin vapaaehtoisavun koordinoijana kuin ikäihmisten osallistamisessa ja heidän ongelmiansa kuten yksinäisyyden esiintuomisessa julkiseen keskusteluun. Sivuja on paljon ja niiltä löytyy kaikki olennainen vapaaehtoistoimintaan liittyvä. (Royal Voluntary Service 2018). Age UK on uudempi järjestö, jonka vapaaehtoistoiminnassa ikäihmisille on myös mm. neuvojan ja tiedonvälittäjän tehtävä. Jokaiseen tehtävään liittyy omat perehdytykset. (AgeUK 2018). Kaikkiin englantilaisiin sivuihin liittyi rahalahjoitusmahdollisuus ja maininta rikosrekisterin tarkistamisesta tehtäviin tuleville.

Pystyäkseen vertailemaan edellä esiteltujen sivujen ja valmistelussa olevien sivujen sisällöstä, kootaan niistä teemat. Tämän jälkeen tarkastetaan, löytyykö samat teemat vertailussa olevista sivuista ja millaisia erityispiirteitä tai eroavaisuuksia niistä ehkä löytyy. Teemoiksi muodostuivat seuraavat kymmenen:

Vapaaehtoisten Brainstorming-tuotoksista kootut:

1. Ohjaajan/Vastuuhenkilön yhteystiedot, 2. Vapaaehtoistoiminta, tarve ja toimintamuodot,
  3. Periaatteet, 4. Koulutus, perehdytys, tuki ja 5. Muut toimijat alueella
- Sekä ohjausryhmässä ja yhteistyökumppaneiden esittämät sisältötoiveet:
6. Ajankohtaiset, 7. Kaikki organisaation yleishyödyllinen ja vapaaehtoistoiminta, 8. Päivitetty tilannekatsaus, 9. Yhteydenottolomake sekä 10. Muut lomakkeet ja liitteet

TAULUKKO 3 Eri organisaatioiden www-sivujen sisällön vertailu suunnitteilla oleviin sisältöihin

Vertailtavat sivut	Nurmes-koti-yhd.	Kuopion Vanhus-tenkoti	Siun sote Jo-ensuu	Vapaa-ehtois-keskus Pysäkki Hämeen-linna	Volon tär-byrå	Frivil-lig-centra-len	Royal Volun-tary Service	Age UK	8
Suunnitellut sisällöt									
Vastuuhenkilön/ yhteishenkilön tiedot	x pelkkä puh. ja s-osoite	x	x	x	x	x	x	x	8
Vapaaehtoistoiminta, muodot	x 2 lausetta	x	x	x	x	x	x	x	8
Periaatteet		x osittain	x osittain	x osittain	x		x		5
Koulutus, perehdytys, tuki		x perehdytys	x perehdytys	x	x	x	x perehdytys	x perehdytys	7
Ajankohtaiset	x			x	x	x	x	x	6
Organisaation vap. eht. toiminta	x	x		x		x	x	x	6
Alueen muut toimijat					x	x			2
Päivitetty tilannekatsaus					x	x			2
Yhteydenottolomake	x		x		x	x	x	x	6
Muut lomakkeet ja liitteet				aamu-korva ja ulkoi-luystävä-pyynnöt	voi tilata s-postia uusista tehtävistä	salasanaalla pääsee luke-maan			
Erityistä verrattuna muihin	minimaa-lisesti in-formaa-tiota	toiminta asukkai-den hy-väksi	sote ky:n järjestä-mää	kaupunki ja srk yhdessä	tietokeskus,myös organi-saatioille koulu-tusta	Kuukau-den va-paaeh-toinen	lahjoitus rikosrkis-teri kulukor-vaukset	lahjoitus rikosrkis-teri	

### 6.3 Sivujen luonnostelu ideoinnin perusteella

Alkaessamme miettiä vapaaehtoistoiminnan www-sivuja, ensimmäinen tehtävä oli pohtia, tehtäisiinkö toiminnalle omat sivut vai käytettäisikö jo valmiita säätiön sivuja. Vapaaehtoistoiminnalla oli ollut omat sivut lyhyen aikaa vuosien 2013-2014 aikana. Niiden tekeminen oli ollut vaativa tehtävä, mutta päivitys helppoa. Operaattorin käytännöt olivat kuitenkin olleet epämääräiset ja sivut oli välillä suljettu ilman syytä. Toiminnan epävarmuuden takia sivut lopetettiin ja ajateltiin että vapaaehtoistoiminnan yhteystiedot säätiön sivuilla riittäisi. Nyt toteutettavat vapaaehtoistoiminnan informatiiviset sivut luotiin säätiön sivujen alle. Ilvola-Säätiö on ollut olemassa kolmekymmentä vuotta, joten sen tunnettavuutta kannattaa hyödyntää.

Benchmarkkaamalla muita vapaaehtoistoiminnan sivuja, kävi ilmi, että omat suunnitellut sisällöt vastasivat hyvin useimpien sivujen vastaavia. Joissakin tapauksissa omat sisällöt olivat selvästi kattavampia ja informatiivisempia. Asiat, jotka löytyivät kaikista verrattavina olleista kahdeksasta sivustosta, olivat yhteyshenkilön/ohjaajan yhteystiedot ja perustiedot vapaaehtoistoiminnasta ja toimintamuodoista. Koulutuksesta, tai vähintään tehtävään perehdyttämisestä puhuttiin seitsemässä sivustossa. Kuudessa esiteltiin organisaation muuta toimintaa, ajankohtaisia tapahtumia ja käytettävissä oli yhteydenottolomake. Vapaaehtoistoiminnan periaatteita esiteltiin vain viidessä, osassa vajavaisesti meidän toimintaamme ohjaaviin periaatteisiin verrattuna. Uutta ja erikoista benchmarkatuista ei oikein löytynyt. Erilaisuudet liittyivät käytäntöihin, kuten ruotsalaistojen kuukauden vapaaehtoistojen valitseminen ja sivuilla esittelemine sekä englantilaisten rikosrekisterin selvittäminen ja rahalahjoitusmahdollisuus. Suomalaisten Siun soten ja Hämeenlinnan Pysäkin toiminnoissa on julkinen vanhustenhuolto mukana, mikä taas pienemmiltä toimijoilta puuttuu.

Sivujen tarkempaa sisältöä alettiin siis miettimään alkuperäisten sisältöteemojen perusteella. Suunniteltiin sisällön mahtuvan luontevasti kolmeen tai neljään sivuun. Aiemmin löytyneet teemat yhdistettäisiin järkeviksi kokonaisuuksiksi. Ensimmäiselle sivulle koottaisi perusasiaa vapaaehtoistoiminnasta. Lyhyesti ja selkeästi, jotta asia alkaisi kiinnostaa ja saisi etsimään lisätietoa. Muut sivut otsikoitaisiin kohdistaen erikseen nykyisille ja tuleville vapaaehtoisille sekä vapaaehtoisapua etsiville.

Vapaaehtoistointaa koskevan tiedon lisäksi sivuille kiinnostavuuden vuoksi kaivattaisiin kuvia ja vapaaehtoisten sekä avun saaneiden tarinoita. Näiden kokoamista aloitettaisiin, koska valmistamateriaalia ei ole. Tärkeässä roolissa ovat vapaaehtoiset ja heidät täytyy haastaa tarjoamaan houkuttelevia esimerkkejä. Asiakaslähtöisyyttä lisäisi myös sivuilta löytyvät lomakkeet, esimerkiksi vapaaehtoispyyntölomake. Ideaaleinta olisi, että lomakkeen saisi täytettyä ja lähetettyä suoraan sivulla. Myös yhteydenottolomake, jolla toiminnasta kiinnostunut voisi lähettää viestinsä samantien, eikä tarvitsisi käyttää erikseen sähköposti tai odottaa ”virastoaikaa” soittaakseen.

## 6.4 Sivujen luominen

Ilvola-Säätiön nettisivut on tehty Tietotalon InfoWebin kautta. Sivuston navigointipalkissa on jo otsikot Etusivu, Palvelukeskus, Toiminta-ajatus, Vuokra-asuminen, Hallinto ja Yhteystiedot. Ilvola-Säätiön toiminnot ovat esillä näissä. Osa näistä on yhden sivun mittaisia, osassa on useampia sivuja alla. Navigointipalkissa on myös palkki nimeltä Lounasravintola. Se on linkki, joka vie kokonaan eri sivustolle, Ilvola-Säätiön tiloissa toimivan yksityisyrittäjän sivuille.

Vapaaehtoistoiminta lisättiin uutena palkkiin. Tämän pääsivun lisäksi alasivuja luotiin neljä. Vapaaehtoistoiminnan pääsivulle kirjattiin suunnitellusti yleisasiaa vapaaehtoistoiminnasta. Tärkeänä ajankohtaistietona sivulle koottiin kaikille tarkoitetut, palvelukeskuksessa järjestettävät yleisötilaisuudet esiintyjineen. Tämä sivu vaatii tulevaisuudessa viikottaisen päivityksen, sillä tilaisuudet eivät ole säännöllisiä. Esiintyjät ja päivät vaihtuvat. Tälle sivulle kirjattiin myös lyhyt maininta vapaaehtoisesta ystävä- ja ryhmätoiminnoista sekä vapaaehtoistoiminnan ohjaajan yhteystiedot.

Ensimmäisen, ”pääsivun” tarkoitus on esitellä vapaaehtoistoimintaa ja houkutella tutustumaan toimintaan tarkemmin alasivuilta, jotka ovat näkyvissä sivun vasemmassa laidassa navigointipalkissa.

Ensimmäinen alasivu otsikoitiin Vapaaehtoiselle. Sivun sisällön on tarkoitus kertoa ajankohtaiset asiat ja sitä täytyy päivittää pari kertaa kuukaudessa. Aluksi esiteltiin vapaaehtoistojen tarve toukokuussa 2018. Toukokuuisesta teatteriretkestä lisättiin esittely sekä ohjaajan muuttuva puhelinnumero. Pysyvänä tekstinä sivulle kirjattiin esittely, mitä Ilvola-säätiön vapaaehtoisena saa ja mitä edellytetään.

Toinen alasivu otsikoitiin Toimintamuodot. Siinä esitellään kaikki tämänhetkiset toimintamuodot. Myös vapaaehtoistoimintaa ohjaavat periaatteet kirjattiin tälle sivulle.

Kolmanneksi alasivuksi tehtiin Vapaaehtoisapua etsivälle. Täältä löytyy tieto, mitä vapaaehtoisapua pyydetessä kannattaa huomioida. Ja miten asia etenee siitä lähtien, kun pyyntö on esitetty. Sivun loppuun koottiin myös muita vapaaehtoistoimintaa alueella organisoivia.

Neljännelle sivulle tehtiin ota yhteyttä-lomake ja otsikoitiin se samoin. Tehtiin aivan yksinkertainen lomake, johon tarvitaan täyttää vain yhteystiedot ja viesti vapaaehtoistoiminnan ohjaajalle. Painamalla lähetä-nappia, viesti ohjautuu ohjaajan sähköpostiin.

Sivut sisältävät alkuvaiheessa vain informaatiotekstiä ja ota yhteyttä-lomakkeen. Kuvia tai linkkejä muihin sivuihin ei vielä tehty. Tarkoituksena on linkittää ainakin yhteistyökumppanit VirVa-verkostosta. Ensin täytyy tiedustella heiltä, onko joku tietty osoite, mihin linkityksen haluavat.

Vapaaehtoisten omia kokemuksia ja tarinoita sekä mahdollisesti kuvia toiminnasta lisätään myös, kun sopivia ilmaantuu.

## 6.5 Valmiit sivut ja niiden arviointi

Www-sivut eivät varmaan koskaan ole täysin valmiit. Niitä täytyy päivittää, mutta myös arvioida sisällön laatua sekä sivujen käytettävyyttä ja kiinnostavuutta. Ilvola-Säätiön Vapaaehtoistoiminta-sivut jo valmiustuessaan ovat keskeneräiset. Sivuille on saatu kaikki informaatio, mikä oli alkuvaiheessa tärkeintä. Puutteita on lomakkeissa, linkeissä ja esimerkiksi kuvia ei toistaiseksi ole lainkaan. Ulkoasuun ei ole vielä panostettu niin paljon kuin on mahdollista. Tärkeimpänä vapaaehtoistoiminnan ohjaajalle eli sivujen tekijälle oli sivujen avautuminen, vaikeivat vielä täydelliset olekaan. Tärkeää oli myös, että tekstit ovat oikein ja asiat ilmaistu selkeästi. Nyt voimme ilmoituksissamme ja mainoksissamme sivut mainita ja ehkä saada jo ihmisiä tutustumaan toimintaan sitä kautta. Uusi viestintäkanava on tärkeä.

Sivujen valmistuttua lähetettiin toiminnassa oleville vapaaehtoisille tekstiviesti. Viestissä toivottiin tutustumista sivuihin ja ota yhteyttä-lomaketta testatakseen lähettämään kommentteja sitä kautta ohjaajalle. Samana päivänä tuli muutamia kommentteja, sivujen selkeydestä ja lomakkeen käytön helpoudesta.

Vapaaehtoisten kommenttien sekä uusien yhteydenottojen perusteella sivuja kehitetään edelleen. Nyt luotuun peruspohjaan on helppo lisätä tarvittavia elementtejä ja toivottua materiaalia. Myös ohjaaja itse arvioi koko ajan sivujen toimivuutta ja kommentteja pyydetään myös kaikilta yhteistyökumppaneilta. Yhtenä arvioinnin välineenä voidaan pitää sivulla käyntien määrää ja kuinka monta uutta yhteydenottoa saadaan vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneilta tai vapaaehtoisapua etsiviltä.

## 7 YHTEENVETO JA JATKOKEHITYSTARPEET

Vapaaehtoistoiminta on iso osa suomalaisten elämää. Sillä on suuri merkitys niin yhteiskunnallisesti kuin yksilönkin kannalta. Vapaaehtoisuus muuttaa myös muotoaan. Nuoret löytävät itseään kiinnostavat toimintatavat, usein yksittäisissä tapahtumissa, sosiaalisen median kautta. Perinteisemmästä säännöllisestä toiminnasta, varsinkin ikäihmisten parissa, kiinnostuneet ovat pääsääntöisesti eläkeläisiä. Heidän osallistumisensa on usein aktiivista. Vapaaehtoistoiminnan haaste yleisesti on, kuinka nämä toiminnasta kiinnostuneet tavoitetaan. Ilvola-Säätiön Vapaaehtoistoiminnassa alettiinkin vuoden 2017 aikana miettimään, millä tavoin toimiminnasta voisi tiedottaa, että mahdollisimman moni tiedon tavoittaisi. Www-sivujen kehittäminen nousi vapaaehtoisten palaverissa esiin. Monet kertoivat, että heillä on tuttavita ja ystäviä, joita toiminta kiinnostaa, mutta ei tarpeeksi tietoa. Vapaaehtoiset olivatkin neuvoneet ottamaan yhteyttä ohjaajaan. On kuitenkin vaikea lähteä ottamaan yhteyttä, jos ei oikein tiedä toiminnasta mitään. Voi olla pelko, että jos nyt kyselen, sitoudun johonkin. Vapaaehtoisetkin totesivat, että olisi helppo ohjata lukemaan netistä, jos sivut olisivat olemassa.

Keväällä 2017 vapaaehtoisten palaverissa jakauduttiin ryhmiin jakamaan ajatuksia nettisivuista, jotka palvelisivat niin heitä kuin uusia ihmisiä. Brainstorming-menetelmällä saatiinkin tuotettua teemoja, mitä sivuilla pitäisi ainakin olla. Toiminnalla on ohjausryhmä sekä yhteistyöverkosto VirVa, joiden näkemyksiä vuoden eri palavereissa kyseltiin myös.

Vapaaehtoistoimintaa toteutetaan muualla Suomessa ja Euroopassa melko samanlaisin periaattein, joten Benchmarkaamalla muita vapaaehtoistoimijoiden sivuja saataisiin näkökulmaa muualta. Tutustuminen neljään suomalaisen sekä kahteen ruotsalaiseen ja kahteen englantilaiseen sivustoon vahvisti näkemyksen, että samanlaiset asiat ovat esillä muillakin toimijoilla. Suuria eroja ei löytynyt, perussällöt olivat yhteneväiset.

Www-sivujen sisältö alkoi olla kasassa. Asiakslähtöisyyttä ja verkkoviestintää teorian näkökulmasta tutkiessa opinnäytetyön teoreettinen viitekehyskin rakentui ja vahvistui ajatus www-sivujen olevan sopivin verkkoviestinnän muodoista, kohderyhmää eli asiakkaita ajatellen. Sivujen pitäisi olla selkeät, informatiiviset ja helppokäyttöiset. Www-sivujen kehittämismenettelmäksi muodostui eri tuotekehitysmalleista muokattu viisi vaiheinen asiakslähtöisten www-sivujen kehittämisprosessi. Tarpeen eli puutteellisen viestinnän havaitsemisen jälkeen alettiin ideoimaan erilaisia menetelmiä hyödyntäen asiakkaita palvelevia nettisivuja. Ideoinnin perusteella sivut suunniteltiin ja toteutettiin teoriasta saatujen ohjeistusten mukaan sekä avauduttuaan sivut asetettiin arvioinnin kohteeksi. Asiakslähtöiset www-sivut valmistuivat toukokuussa 2018. Prosessi jatkuu edelleen. Sivut eivät ole täysin valmiit milloinkaan. Päivittämistä tarvitaan usein ja käytäntö osoittaa sisällön toimivuuden.

Digiteknikan kehittyessä viestintä kanavatkin monipuolistuvat. Toimittaessa eläkeläisten ja ikäihmisten kanssa on huomioitava, etteivät he ole samanlaisia digikanavien käyttäjiä kuin nuoremmat ja työikäiset. Asiakslähtöisyyttä Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnan viestinnässä tällä hetkellä on selkeät, yksinkertaiset www-sivut, mutta myös tiedottaminen lehdistä, ilmoitustaululla sekä perinteisesti henkilökohtaisesti viestien.

Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnan jatkoon ja toimintaedellytysten kannalta on kuitenkin syytä todeta, että nettisivujen avaaminen on vain alku ja pieni sellainen. Kuitenkin asiakkaiden lisäksi tärkeä tekijä myös rahoittajalle eli Stea:lle hakemukseen kirjattavaksi. Mikäli pystymme osoittamaan avustushakemuksessamme toimintamme merkityksen ja kehittämissuunnitelmamme, Stea voi myöntää jatkohoitusta. Mikäli haluamme toiminnan jatkuvan ja laajenevan, viestintään täytyy jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Tarvitsemme suunnan muutoksen.

W. Chan Kim ja Renee Mauborgne (2005, 18) kirjassaan *Blue Ocean Strategy* esittelevät sinisen meren strategian, jonka uskovat olevan avain onnistumiseen, kun ollaan muuttuvassa tilanteessa yrityksessä. Pois perinteisestä kilpailuajatuksista ohjaava BOS kannustaa ajattelemaan uudella tavalla tuottamaansa palvelua/tavaraa. Ei tehdä niin kuin aina ja kaikki ovat tehneet, jolloin ei erotuta joukosta. (punaisen meren strategia) Silloin ei myöskään voi huomata asiakkaiden muuttuneita tarpeita. Havaitaan uusi tarve ja vastataan siihen. Kim ja Mauborge (29, 169) neuvovat muuttuvassa tilanteessa kiinnittämään huomiota ääripäihin, muu massa tulee perässä. Sinisen meren strategiassa kysytään neljä kysymystä, joiden perusteella käytössä olevia toimintamalleja uudistetaan. Toimialalla itsestäänselvistä ja välttämättöminä pidettyjä käytäntöjä arvioidaan seuraavasti. 1. Mitkä niistä pitäisi poistaa kokonaan? 2. Minkä merkitystä pitäisi laskea huomattavasti alle keskimääräisen? 3. Minkä merkitystä nostaa yli keskiarvon? 4. Mitä täysin uusia käytäntöjä pitäisi luoda? Näitä kysymyksiä Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminnan viestinnässä ja muussa toiminnassa kannattaisi miettiä.

Mistä voi luopua, mitä vähentää, mitä lisätä ja mitä täysin uutta tarjota? Facebook-profiili on olemassa, mutta sen käyttö on vähäistä, vain muutama vapaaehtoinen käyttää sitä. Kaikilla vapaaehtoisorganisaatioilla se on, Ilvola-Säätiön vapaaehtoistoiminta voisi jättää sen pois, ainakin kunnes asiakaskunta ilmaisee toiveen sen käytöstä. Sähköpostin käyttö ei ole ollut suurta tähänkään saakka, mutta sitä voisi vähentää yhteistyökumppaneiden lähettämien esitteiden osalta. Jatkolähetää vain oikein valitut, ettei kenenkään sähköpostia täyty. Lehti-ilmoituksia voisi lisätä suunnitelmallisesti, ohjata niillä tutustumaan www-sivuihin. Vapaaehtoisten omaa roolia viestinnässä voisi tulevaisuudessa korostaa. Netisivuille lisätään heidän tuottamiaan tarinoita, kokemuksia ja kuvia.

Mitkä ovat ne vapaaehtoistoiminnan viestinnän ääripäät, joihin Ilvola-Säätiöllä kannattaisi keskittyä. On ne henkilöt, jotka eivät tietokoneeseen koske ja ne, jotka kokevat digitaalisuuden itsestäänselvänä ja elämää helpottavana asiana. Www-sivut on saatu aikaan ja jatkossa täytyy huolehtia, että ne palvelevat ja jaksavat kiinnostaa digi-ihmisiä. Tärkeänä kehittämiskohteena onkin luoda turvallinen tapa tutustua tietotekniikkaan niille, jotka sitä nyt kaihtavat. Turvallisesti, pienessä ryhmässä ja perusasioista aloittaen. Tähän on jo kesälle 2018 suunnitteilla sosionomiopiskelijan opastusta vapaaehtoisille, jotka ovat halukkaita kokeilemaan. Tilat ovat tutut, vapaaehtoistoiminnan Tupa, jossa on vapaaehtoistoiminnan laitteet käytössä, mikäli omia ei ole. Tämän kokeilun jälkeen voisi järjestää syksyllä tiiviimmän koulutuspaketin. Suurempana tavoitteena tässä on, että vapaaehtoiset käydessään ikäihmisten luona, voisivat rohkaista, kannustaa ja opastaa myös heitä. Moni ikäihminen vastustaa laitteita, syy voi olla periaatteellinen tai ihan pelko tietotekniikkaa kohtaan. Tutun ihmisen kanssa voisi uskaltaa kokeilla ja ehkä innostua.



Www-sivujen kehittäminen opinnäytetyön aiheena oli minulle hyvin ristiriitainen valinta. Toisaalta vapaaehtoistoiminnan ohjaajana viestinnän kehittäminen oli aiheena ehdoton. Nykyaikana internet on se, jossa kaikkien kuuluu olla ja näkyä. Vähintään nettisivut pitää olla ja mieluiten Facebook-profiili, Twitter-tili ja jonkinlainen blogi vielä lisäksi. Asiakaslähtöiset www-sivut olikin siinä mielessä oikea valinta opinnäytetyöksi. Itse kuitenkin olen niitä ihmisiä, jotka eivät ole niin innostuneita digiasioista. Käytän nettiä, sähköpostia ja älypuhelinta ja ne helpottavatkin niin työssä kuin kotielämässäkin. Tiedän kuitenkin monelle ikäihmiselle tutun tunteen, onko minun pakko olla mukana digitaalisessa maailmassa, enkö voi hoitaa asioitani kasvokkain tai puhelimesta. Kauhista minussa itessäni herättää ajatus, että pitäisi olla sosiaalisessa mediassa mukana. Vapaaehtoistoiminnan edistämistä varten Facebook on periaatteessa käytössä, mutta toiminta ei ole aktiivista siellä.

En ole näiden ajatusteni kanssa yksin. Ilvola-Säätiön ja vapaaehtoistoiminnan asiakkaat ovat pääsääntöisesti ikäihmisiä, jotka eivät käytä tai edes halua tietotekniikkaa kotiinsa. Heidän huolensa on, miten minä asiani hoidan, kun ei ole enää toimistoja tai konttoreita olemassakaan. Puhelinpalvelutkaan ei toimi, vaan sanotaan katso netistä. Uutisia vielä kuulee radiosta ja televisiosta tai voi lukea lehdestä, mutta moni toimija on siirtänyt ilmoittelunsa ja tiedotuksensa lehdestä tai paperiesitteistä nettiin. Läheskään kaikki vapaaehtoisistakaan eivät ole netissä.

Paluuta entiseen tuskin on ja siksi pitäisi löytää ikäihmisille helppoja ja edullisia tapoja tutustua tietotekniikkaan ja nettimaailmaan. Työntekijänä näen suuren tarpeen vaikuttaa ikäihmisten asenteeseen, suhtautumisessa asiaan. Ei siksi, että internet olisi jotenkin trendikäs, vaan koska se on välttämätön, heidän itsensä ja asioiden hoitamisen kannalta. Minua huolettaa ihmisten jääminen heitä koskettavien asioiden ulkopuolelle. Vapaaehtoisissamme on ihmisiä, jotka eivät käytä nettiä lainkaan. Heille on järjestetty opiskelijoita ohjaamaan ja auttamaan. Vapaaehtoisten kanssa pystymme kyllä viestittämään muutenkin kuin netin välityksellä, ainakin toistaiseksi, kun heitä ei ole useita satoja. Tavoittena kuitenkin on saada uusia toimijoita, joten silloin myös yhden työntekijän resurssit eivät riitä pitää yhteyttä kaikkien kanssa henkilökohtaisesti, ainakaan kovin tiheästi.

Nettisivujen tekeminen opinnäytetyönä oli ristiriitainen myös sen takia, että en ole mikään tietokone-nero. Käytän normaalisti nettiä ja sähköpostia. Olen myös oppinut, ettei tietokone heti "kaadu", jos painan väärää nappia. Olemassa olevia nettisivuja olen päivittänyt ennenkin, aiemmissa työpaikoissani. Jännitystä aiheutti se, etten ollut päivittänyt säätiön sivuja, enkä tiennyt sen ominaisuuksista mitään. Olimme kuitenkin päätyneet siihen, että samojen sivujen alla toimitaan. Toiminnanjohtaja on huolehtinut päivityksestä tähän saakka. Hän antoi sivujen muokkausta varten tunnukset ja vapaat kädet. Käytinkin useita päiviä sivujen kokeilemiseen. Miten saan tekstin tallentumaan oikeaan muotoon, miten lomake tehdään jne, opassivuja tutkimalla ja yrityksen ja erehdyksen kautta sivuilla on materiaalia. Sivujen yksipuolisuus johtuu ajanpuutteesta ja osaamattomuudesta. Toisaalta niiden yksinkertaisuus ja selkeys sai hyvää palautetta. Sivujen aikaansaaminen itsekseni, ilman ketään apuna, vahvisti itseäni niin, että sivujen muokkausta teen heti, kun aikaa on enemmän. Menin epämunakavuusalueelleni ja selvisin.

Opinnäytetyötä tehdessäni, alkuvaikeuksien jälkeen aloin saada tuntumaa aiheeseen. Vapaaehtoistoiminta on itselleni tuttu aihe, mutta siitä tehtyjen tutkimusten ja teosten määrää en ollut osannut arvata. Osa teksteistä herätti uusia ideoita omaankin työhön. Yllätyksekseni terminologia ja määritelmät vaihtelivat paljon, toiminnan sisällön ollessa kuitenkin samanlaista. Myös Euroopan vahva vapaaehtoistoiminnan kulttuuri yllätti. Suomi ei olekaan poikkeus. Yllätyksenä sen sijaan ei tullut vapaaehtoisten rekrytoinnin hankaluus. Eläkeläiset ovat olleet tunnollisia, säännöllisiä vapaaehtoistojen joukosta. Kaikkein aktiivisimmat ovat jo iäkkäitä ja oma tai puolison terveys estää toiminnan. Uudet eläkeläiset ovat myös innokkaita auttajia, mutta heillä on myös paljon omia harrastuksia. Nuoret tekevät paljon vapaaehtoisena myös, mutta usein osallistuvat lyhytkestoisin tilaisuuksiin. Sitoutumista säännölliseen, vaikka ystävätoimintaan tai ryhmänohjaukseen, vältellään.

Huomasin myös, miten paljon on kirjoitettu ja tehty tutkimuksia netistä ja verkkoviestinnästä. Digitaalinen maailma on tullut jäädäkseen. Tutkimukset ja tilastot vahvistavat sen. Pian kaikkien on käytettävä nettiä ja lähes kaikki jo käyttävätkin. Käytännössä tapaan päivittäin paljon ihmisiä, iäkkäitä, jotka eivät omista tietokonetta, tablettiä, älypuhelinta. Heidän toimintakykynsä voi olla hyväkin, eikä oppimiskyvyssä varmasti mitään vikaa, mutta nettiin suhtaudutaan pelolla ja ahdistuneena. Digitaalinen vallankumous tuli nopeasti. Monet olivat toivoneet saavansa viettää vanhuuden rauhassa, entiseen tapaan. Nyt kaiken palvelun siirtyminen nettiin turhauttaa ja suuttuttaa heitä. Heiltä ei kysytty, haluatteko mukaan digiloikkaan. Heiltä viedään vaikuttamismahdollisuudet ja pakotetaan vielä vanhoilla päivillä ostamaan laitteita, joista eivät ymmärrä mitään ja opettelemaan uusi media.

Opinnäytetyönä tehdyt www-sivut ovat asiakaslähtöiset. Vapaaehtoiset olivat mukana suunnittelemassa ja testaamassa sisältöä ja toimintoja. Kaikki suunniteltu ei vielä ole kuitenkaan toteutunut. Sivujen todellinen asiakaslähtöisyys voidaan todeta vasta sitten, kun sivut aletaan tuntea. Löytääkö ihmiset tarvitsemansa tiedon? Verrattuna muihin, niin suomalaisiin kuin ulkolaisiin sivustoihin, sivut eivät häviä tiedon määrässä. Sivut ovat yksinkertaisemmat kuin verratut ulkomaalaiset. Tämän vapaaehtoiset kokivat hyvänä asiana. Suomalaisten toimijoiden sivut olivat yleisestikin ottaen melko yksinkertaiset. Palvelee hyvin suomalaisia käyttäjiä. Kauhean paljon korusanoja tai värikkäitä, vaihtuvia elementtejä ei kaivata. Yhdessä jatkamme sivujen kehittämistä ja toivottavasti saamme uusia käyttäjiä sivuille ja heidän kokemuksensa sivuista kehittämisen pohjaksi.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AGE UK 2018. [Viitattu 2018-4-7] Saatavissa: <https://www.ageuk.org.uk/get-involved/volunteer/community-befriender/>

AULA, Pekka & JOKINEN, Karina 2007. Organisaatioiden verkkoelämä: viestintäteknologianäkemykset ja organisaatioviestintä. Helsingin Yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Lahti: M&P Paino. [Viitattu 2018-5-12] Saatavissa: [http://www.mv.helsinki.fi/home/aula/Organisaatioiden\\_verkkoelama.pdf](http://www.mv.helsinki.fi/home/aula/Organisaatioiden_verkkoelama.pdf)

CORPORATION FOR NATIONAL & COMMUNITY SERVICE (CNCS) [Viitattu 2018-5-17] Saatavissa: <https://www.nationalservice.gov/vcla/about-website>

EUROPEAN VOLUNTEER CENTRE ECV 2012. Volunteering Infrastructure [Viitattu 2018-4-1] Saatavissa: <http://www.kansalaisareena.fi/Volunteering-infrastructure-in-Europe.pdf>

EUROOPAN PARLAMENTTI 2008 Euroopan parlamentin Mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi (2007/2149(INI)) 2008 [Viitattu 2018-2-17] Saatavissa: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//FI>

EUROOPAN PARLAMENTTI 2013 Euroopan parlamentin päätöslauselma 10. joulukuuta 2013 vapaaehtoistyöstä ja vapaaehtoistoiminnasta Euroopassa (2013/2064(INI)) [Viitattu 2018-3-18] Saatavissa: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2013-0549&language=FI&ring=A7-2013-0348>

FRIVILLIGCENTRALEN ESKILSTUNA 2018. [Viitattu 2018-4-7] Saatavissa: <http://www.fcetuna.se/>

GHK CONSULTING 2010. Study on Volunteering in the European Union. Educational, Audiovisual and Culture Executive Agency (EAC-EA), Directorate general Education and Culture (DG-EAC) [Viitattu 2018-5-17] Saatavissa: <http://eose.org/ressource/study-on-volunteering-in-the-european-union/>

HAKOLA, Ida & HIILA, Ilona 2012. Strateginen ote verkkoon. Tavoita ja sitouta sisältöstrategialla. Sanoma Pro Oy.

HARJU, A. 2016. Sosiaalinen media ja pienet kansalaisjärjestöt. Kansalaisyhteiskunnan verkkolehti. [viitattu 2018-5-14]. Saatavissa: [https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/aiemmat\\_kirjoitukset?737\\_m=1759&737\\_o=20](https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/aiemmat_kirjoitukset?737_m=1759&737_o=20)

HENKILÖTIETOLAKI 22.4.1999/523 [verkkoaineisto] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

HIETIKKO, Esa 2015. Tuotekehitystoiminta. 3. painos. Helsinki: BoD-Books on Demand.

HYYSALO, Sampsa 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus ja menetelmät. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

HÄMEENLINNAN KAUPUNKI 2018. Vapaaehtoiskeskus Pysäkki. [Viitattu 2018-4-7] Saatavissa: [http://www.hameenlinna.fi/Palvelut/Ikaihmisten\\_palvelut/Pysakki/](http://www.hameenlinna.fi/Palvelut/Ikaihmisten_palvelut/Pysakki/)

JUHOLIN, Elisa 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Kopijyvä 2013.

JULKISEN HALLINNON ASIAKKUUSSTRATEGIA. Yhteistyössä palvelupelaa. [Viitattu 2018-4-29] Saatavissa: <http://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/cover>

INNOKYLÄ. Benchmarking eli Parastaminen. [Viitattu 2018-4-2] Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli257974>

KAILA, K. (toim.) 2014. Onnistunut vapaaehtoistoiminta. Opas toiminnan kehittäjälle. Vapaaehtoistyö yleishyödyllisessä yhteisössä (Vety-hanke) Paino: Sähköinen painos. Kolmas painos. [Viitattu

2018-1-28] Saatavissa: [https://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut\\_vapaaehtoistoiminta\\_opas\\_VETY\\_0514web.pdf](https://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_0514web.pdf)

KANSALAISAREENA RY 2012. Vapaaehtoistoiminnan toimenpidesuosituksukset. Euroopan vapaaehtoistoiminnan toimenpideohjelma P.A.V.E. (Käännös) [Viitattu 2018-5-17] Saatavissa: <http://www.kansalaisareena.fi/PAVE.pdf>

KIM, W. Chan & MAUBORGNE Renée 2005. Blue ocean strategy. How to Create Uncontested Market Space and Make the Competition Irrelevant. Harvard Business School Publishing Corporation. [Viitattu 2018-5-12] Saatavissa: <http://evans.bilkent.edu.tr/BOS%20-%20TEXT.pdf>

KORPELA, Jukka K. 2010. Verkkajulkaisun typografia. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

KUOPIO VANHUSTENKOTIYHDISTYS 2018. Vapaaehtoistoiminta. [viitattu 2018-4-7] Saatavissa: <http://www.vanhustenkotiyhdistys.fi/vapaaehtoistoiminta>

KERÄNEN, Vesa, LAMBERG, Niko & PENTTINEN, Jukka 2003. Digitaalinen viestintä. Porvoo: WS Bookwel

LAIMIO, Anne & VÄLIMÄKI, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. [Viitattu 2018-2-18]. Saatavissa: [http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim\\_KEHITTY.pdf](http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf)

LUUKKONEN, Jussi 2013. Digitaalinen viestintä. 308-334 teoksessa Juholin Elisa. Communicare. Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Kopijyvä 2013.

MANNINEN, Laura 2009. Palveluyritykselle soveltuva tuotekehitysmalli. Lahden ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma Yamk. Opinnäytetyö. [Viitattu 2018-1-14] Saatavissa: [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6439/Manninen\\_Laura.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6439/Manninen_Laura.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

MARKKOLA, Pirkko 2005. Kristillissosiaalinen työ, kansalaisaktivismi ja naiset 1800-luvulla. Teoksessa NYLUND, Marianne & YEUNG, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 52-54

MERISAVO, Marko, VESANEN, Jari, RAULAS, Mika & VIRTANEN, Ville 2006. Digitaalinen markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

MONNI-innovaatiotyökalu. Monialainen innovatiivinen tuote- ja palvelukehitysympäristö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. [Viitattu 2018-4-2] Saatavissa: [https://drive.google.com/file/d/0BzMC\\_3UhrKkSMzZIN2VjMWYtGQyNi00YjNmLTk3YTktYmZiODE4NzU5ZDgy/view](https://drive.google.com/file/d/0BzMC_3UhrKkSMzZIN2VjMWYtGQyNi00YjNmLTk3YTktYmZiODE4NzU5ZDgy/view)

NYLUND, Marianne & YEUNG, Anne Birgitta (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

NORDLUND, Marika, STENBERG, Lea, FORSBERG, Kristina, NYKÄNEN, Jaana, RANTA, Paula & VIRKKUNEN Anne 2014. Ikätekniikan monimuotoinen maailma-KÄKÄTE-projektin loppuraportti. KÄKÄTE-raportteja 4/2014. Helsinki: Kopio Niini Oy

NURMESKOTI 2018. [Viitattu 2018-4-7] Saatavissa: <http://www.nurmeskoti.fi/index.php/ystavanpysakki/vapaaehtoistoiminta/>

OPETUSHALLITUS 2018 [Viitattu 2018-5-17] Saatavissa: [http://www.cimo.fi/ohjelmat/erasmusplus/nuorisotoimialalle/avaintoimi\\_1\\_liikkuvuus/eurooppalainen\\_vapaaehtoispalvelu\\_evs](http://www.cimo.fi/ohjelmat/erasmusplus/nuorisotoimialalle/avaintoimi_1_liikkuvuus/eurooppalainen_vapaaehtoispalvelu_evs)

PESSI, Anne Birgitta ja ORAVASAARI, Tomi, 2010. Kansalaisjärjestötyön ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Yliopistopaino, Helsinki.

RAJANIEMI, Jere 2009. Mielekkäästi vapaaehtoistoiminnassa. Tuloksia kyselystä järjestöjen ikääntyneille jäsenille. Raportteja 2/2009. Ikäinstituutti.

- ROYAL VOLUNTARY SERVICE 2018 [Viitattu 2018-4-7] Saatavissa: <https://royalvoluntaryservice.org.uk>
- SIUNSOTE 2018. Vapaaehtoistoiminta. [Viitattu 2018-4-7] Saatavissa: <http://www.siunsote.fi/vapaaehtoistoiminta>
- STM 2018. Stea-avustukset. [Viitattu 2018-5-10] Saatavissa: <http://stm.fi/rahoitus-ja-avustukset/stea-avustukset>
- SOSIAALI- JA TERVEYSTURVAN KESKUSLIITTO 2005. Vapaaehtoistoiminnan kouluttajakansio.
- STATISTA 2018. Internet usage in Europe - Statistics & Facts [Viitattu 2018-5-10] Saatavissa: <https://www.statista.com/statistics/377585/household-internet-access-in-eu28/>
- SUOMEN VIRALLINEN TILASTO (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu 2018-4-29].  
Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html>
- TENHUNEN, Tuomo & PORKKA, Suvi-Tuuli 2017 (toim.) Vapaaehtoistyön työnohjauksen ytimessä. Suomen mielenterveysseura. Sälökarin kirjapaino Oy.
- TYÖTTÖMYYSTURVALAKI 30.12.2002/1290 [verkkoaineisto] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6t%C3%B6myysturva>
- UTRIAINEN, Jarkko 2012. Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen vanhuksissa. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 3/2012. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Paino: Kopio Niini/Painopörssi. [Viitattu 2018-3-18] Saatavissa: [http://www.valli.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisut\\_\\_pdf/Oppaat\\_\\_pdf/Osaaja-raportti\\_nettiin.pdf](http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Oppaat__pdf/Osaaja-raportti_nettiin.pdf)
- VALTIOVARAINMINISTERIÖ 2015. Vapaaehtoistyö, talkootyö, naapuriapu-kaikki käy. Vapaaehtoistoiminnan koordinaatiota ja toimintaedellytysten kehittämistä selvittävän työryhmän loppuraportti. Valtiovarainministeriön raportti 39/2015. [Viitattu 2017-8-20] Saatavissa: <http://vm.fi/dms-portlet/document/0/390282>
- VALLILUOTO, Sari 2014. Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 4/2014. Helsinki: Kopio Niini Oy. [Viitattu 2017-8-17] Saatavissa: <https://www.sitra.fi/julkaisut/vapaaehtoistoiminnan-mahdollisuuksista-ja-esteista/>
- VAPAAEHTOISTOIMINTA SUOMESSA 2010 JA 2015. Kansalaisreena ry, HelsinkiMissio, Kirkkohallitus, Taloustutkimus. [Viitattu 2018-2-17] Saatavissa: [http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoisty\\_Suomessa\\_2010ja2015.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoisty_Suomessa_2010ja2015.pdf)
- WILLBERG, Elina 2015. Vapaaehtoistoinnasta iloa monille. Hyvinvointia tukevan vapaaehtoistyön vastuut ja käytännöt. Sitran selvityksiä 93. [Viitattu 2018-2-17] Saatavissa: <https://www.sitra.fi/julkaisut/vapaaehtoistoinnasta-iloa-monille/>
- VOLONTÄRBYRÅN 2018. [Viitattu 2018-4-7] Saatavissa: <https://www.volontarbyran.org/>
- ÅBERG, Leif 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.

## LIITE 1: BRAINSTORMING-KOOSTE

### KOOSTE

22.8.2017 Vapaaehtoisten palaveri-kooste, kysymyksiä pohdittiin ryhmiin jakautuneena. Näkökulmaa pyydettiin miettimään jo toiminnassa olevana vapaaehtoisena, toiminnasta kiinnostuneena ei-vielä mukana sekä millaiset asiat heidän mielestään ovat tärkeitä vapaaehtoisapua etsiville. Viimeisenä pyydettiin miettimään sivujen ulkonäköä.

eli Millaiset www-sivut olisivat asiakaslähtöiset, mitä vapaaehtoiset näkevät tärkeinä, ryhmien tuotokset:

Mitä haluaisin itse löytää nettisivuilta?

- Tietoa kaikista vapaaehtoisjärjestöistä Iisalmesta
- Kuka ohjaa toimintaa?
- Ei palkkatyöhön verrattavaa
- Opastus + koulutus
- Sitoutuminen?
- Oman ajan ja voimien huomioiminen
- Millaisiin tehtäviin vapaaehtoistoiminnassa on tarvetta?
- Kuinka paljon aikaa annettava toimintaan?
- Vapaaehtoistoiminnan ohjaajan yhteystiedot
- Yhteisten tapaamisten ajankohdat
- Koulutusilmoitukset
- Kokoontumisajat eli vapaaehtoisten tapaamisten ajat.
- Vapaaehtoisten omia kokemuksia – kertomuksia elävästä elämästä ilman tunnistetietoja!
- Asia ymmärrettävää
- Mitä vapaaehtoistoiminta on? (pohjatiedot)
- Mitä töitä siihen kuuluu?
- Missä tehdään?
- Onko parityöskentelyä?
- Minkälaiset vastuut?

Mitä luulen toiminnasta kiinnostuneen haluavan sivuilta löytää?

- Yhteystiedot henkilöistä
- ja paikoista missä koulutus tapahtuu
- Vastuhenkilöt (kemat)
- Perehdytyskoulutus
- Mitä sisältää työ?
- Tuleeko kuluja?
- Onko vakuutus?
- Millä tavalla täytyy sitoutua?
- Mitä on vapaaehtoistyö?
- Vapaaehtoistyön rajat?
- Mistä saan apua tarvittaessa?
- Perehdytys? Miten?
- Vapaaehtoistoiminnan ajankäyttöä voi ja pitää itse säädellä oman jaksamisen puitteissa: Vähänkin aikaa on asiakkaalle tärkeää.
- Millaiseen toimintaan on tarvetta?
- Erityisvaatimuksia ei ole. Tavallinen ihminen tavallisten ihmisten kanssa olemaan.
- Vapaaehtoisen- tai -sten kertomuksia toiminnasta. Hyvät puolet, mutta myös hankaluuksia voi olla.
- Kokemuksia henkilöiltä, jotka ovat jo mukana.
- Koulutuksista, yhteisistä palavereista, joka on tavallaan "tukiryhmä", jossa asioita käsitellään
-

Millaista tietoa luulen apua/ystävää pyytävän ikäihmisen ja hänen omaisensa etsivän?

- Vapaaehtoisella on vaitiolovelvollisuus. Ei saa kertoa mitään tapaamisista.
- Vapaaehtoisia välittävä taho on luotettava- silloin voin luottaa vapaaehtoiseenkin.
- Rikosrekisteri.
- Luottotiedot.
- Kerrotaan yhteyshenkilön tiedot, joka keskustelee apua kaipaavan henkilön tai omaisen kanssa ja on mukana ensi tapaamisessa.
- Onko toimija luotettava?
- Vaitiolovelvollinen
- Ikä-sukupuoli
- Uskonto
- Vapaaehtoinen ei voi puuttua asiakkaan henkilökohtaisiin asioihin. Esim. raha- ja pankkiasiat, terveystiedot tms.
- Näihin lisättiin yhteisessä keskustelussa Toimijakortti, jolla voi osoittaa olevansa Ilvola-Säätiön toimija
- 

Ideoita ja konkreettisia huomioita sivuihin, väreihin, kuviin, toimivuuteen, hyviä ja huonoja kokemuksia

- Toimivuus hyvä.
- Löytyvät etusivuilta -> otsikoissa asiatoiminta
- oikeat värisävyt
- Hyvä(etusivu) on vetävä, houkutteleva, asiat löytyvät etusivulta ->oikeille sivuille!
- Värejä ei liikaa, ei konstailevaa!
- Ei kovia eikä tummia värejä. Vaaleat sävyt.